Rapport de stage

Diplôme de conservateur de bibliothèque

La Bibliothèque Universitaire Droit-Lettres de Grenoble : le service de la Formation des lecteurs au cœur de la réouverture.

Claire Mouraby

Sous la direction de Frédérique Simonot
Professeur documentaliste, responsable du service de la formation SICD2 de Grenoble



Résumé :

Alors que l'université évolue avec la réforme LMD, les SCD et SICD aussi changent. Le SICD II de Grenoble, qui a rouvert ses portes cette année après trois ans de travaux, est, à ce titre, un établissement exemplaire, emblématique des enjeux actuels de l'avenir des BU.

L'implication de son équipe dans la formation des étudiants de L1 à la méthodologie documentaire en fait un « laboratoire » d'observation pour qui cherche à saisir les implications de cette nouvelle mission de la BU.

Descripteurs :

Bibliothèques universitaires**France
Services communs de la documentation**Formation des utilisateurs
Bibliothèques (édifices)
Référentiel (éducation)

Sommaire

Introduction

L'objet de ce rapport de stage est de donner une image aussi fidèle que possible d'un SICD de taille importante, occupant une place centrale sur un campus de lettres et de sciences humaines et faisant l'objet d'une rénovation récente. Il doit également rendre compte de ma participation (entre le 30 août et le 19 novembre 2004) aux activités qui ont occupé le service de formation des usagers. Il se donne, enfin, pour objectif de présenter un outil original et récent destiné aux professionnels des bibliothèques et aux enseignants chercheurs impliqués dans la formation des étudiants à la recherche documentaire.

L'université française, et européenne, évolue très rapidement depuis la réforme LMD. Parallèlement, et en toute logique, on assiste au renouveau d'une de ses composantes essentielles : les bibliothèques universitaires, les SCD et SICD, voient leur organisation aussi bien que leurs missions changer, s'enrichir, se diversifier. Au cœur de ces changements, on note que la mission de formation des étudiants s'affirme et s'impose. Cet engagement n'est pas récent : bien des établissements, conscients des enjeux de la maîtrise documentaire dans notre société dite « de l'information », proposaient déjà des formations à leurs usagers. Cela dit, la réforme LMD favorise leur développement. Les représentants des SCD et SICD ont su saisir cette opportunité pour imposer leur inscription dans les plaquettes des universités. Ainsi assisterons-nous probablement dans les années à venir à un bouleversement important de l'action de la bibliothèque universitaire et à une redéfinition (voire une revalorisation ?) de sa place et de son action à l'université.

Le SICD 2 de Grenoble a connu cette année un événement marquant de son histoire et de son évolution : il a réouvert au public le 4 octobre après trois ans de travaux et de fonctionnement réduit. Il n'a pas seulement changé d'aspect, mais aussi d'organisation et ses missions ont été redéfinies. La concordance de ces changements avec ceux que connaît l'université européenne, et l'importance toute particulière qui est accordée à la formation des usagers à Grenoble, confèrent à cet établissement un caractère exemplaire et, peut-être, laissent-ils percevoir en filigrane l'image de la bibliothèque universitaire de demain.

C'est la raison pour laquelle ce rapport s'attachera à décrire le contexte grenoblois, pour donner un aperçu de la place que peut occuper une bibliothèque dans un environnement très dynamique et particulièrement tourné vers les nouvelles technologies. Le parti a été pris, cependant, de ne pas s'attarder trop longuement sur des aspects factuels et des données matérielles : le cas échéant, on trouve dans les rapports de stage des années antérieures des indications très précises sur l'histoire de la bibliothèque universitaire, ses collections et sa fréquentation. En outre, les services de prêt et de consultation n'ayant pas fonctionné normalement ces dernières années, les chiffres ne sont pas très révélateurs du fonctionnement réel de l'établissement. Il sera plus intéressant de faire un bilan de fréquentation et de prêt l'an prochain, ainsi qu'une étude comparative avec les années précédant les travaux et la réorganisation des départements.

J'ai donc jugé plus profitable d'employer l'espace d'expression dont je dispose à dresser le tableau des évolutions en cours en termes de rénovation des espaces, de réorganisation des collections et des services. A ce titre, mon journal de bord, reproduit en annexe, a pour ambition d'être un peu la « chronique d'une réouverture » et s'attache à rendre compte de tous les aspects d'un tel événement : à cette occasion, j'ai beaucoup appris sur le fonctionnement d'un établissement universitaire, sa direction (avec les difficultés, les responsabilités et les satisfactions que cela comporte), les contingences matérielles dont dépendent sa réouverture, sa bonne marche et la satisfaction des usagers. Cet événement a aussi été une aventure humaine et j'espère avoir su rendre compte à la fois de l'engagement de ceux qui ont vécu, accompagné, orchestré et mené à bien ce changement, et de leur esprit d'équipe.

Enfin, y ayant participé pleinement pendant ces quelques mois, j'ai accordé une importance toute particulière à l'action du service de formation des usagers qui a accueilli les étudiants de L1 cet automne. J'ai également consacré une partie de ce travail à la description de ERUDIST (le référentiel de compétences documentaires en ligne qui a été créé à l'usage des formateurs, sous l'impulsion du département du public), et un peu de mon temps à l'élaboration d'un mode d'emploi de l'outil et d'un glossaire qui figureront sur le site.

I- L'établissement dans son environnement

1. Carte d'identité : Grenoble, ses universités, ses bibliothèques.

Pour comprendre l'importance des missions assumées au SICD2 de Grenoble, les nouvelles orientations de la politique d'établissement et les enjeux de la rénovation dont il fait l'objet, il convient d'évoquer la vie économique, scientifique et culturelle de la « capitale des alpes ».

1.1. Le contexte :

Au cœur de la région Rhône-Alpes, Grenoble est en effet l'une des agglomérations les plus attractives de France : y coexistent un tissu industriel important (tourné vers les technologies de pointe), de nombreuses activités de recherche, quatre universités et de nombreux établissements d'enseignement supérieur.
L'activité de recherche à Grenoble est très dense et représente un élément essentiel du tissu économique. Avec 15 000 emplois répartis entre laboratoires publics et privés, Grenoble est le premier pôle français de recherche, après Paris.
Egalement pôle d'excellence dans le domaine des réseaux, du numérique, de l'informatique et des sciences et techniques de l'information, l'agglomération grenobloise est l'un des sites français les mieux dotés en infrastructures de télécommunications.
Les universités et leurs services de documentation ont donc un rôle prépondérant de formation initiale et continue, au cœur de cet ensemble scientifique et économique exceptionnel. Les sciences de l'organisation dialoguent ici avec les sciences de l'ingénieur, et, de façon originale, les formations scientifiques s'ouvrent aux langues, à la culture et aux apports des sciences humaines. Grenoble est ainsi au troisième rang des villes les plus étudiantes de France.

Quatre universités, seize écoles d'ingénieurs, un Institut Universitaire de Formation des Maîtres et trois établissements d'enseignement supérieur accueillent en tout plus de 60.000 étudiants.

1.2. Historique :

L'université de Grenoble est l'une des plus ancienne (1339) et des plus prestigieuses de France. C'est à la fin du XIX° siècle, surtout, que l'université se développe, puis à l'aube des années 1970, lorsque la loi Edgar Faure réforme les universités pour leur donner leur organisation actuelle. Elle accueille aujourd'hui 60.000 étudiants, dont 48.000 sur le campus de Saint Martin d'Hères, où ils fréquentent l'Université Joseph Fourier (UJF), l'Université Pierre Mendès-France (UPMF), l'Université Stendhal, L' Institut d'études politiques (Sciences-po) ou l'INPG.

1.3. Les universités et les établissements d'enseignement supérieur à Grenoble :

Ils sont très nombreux dans l'agglomération grenobloise et offrent un panel de formation initiale et continue quasi complet.

- **Université Joseph Fourier - Grenoble 1**

17500 étudiants

Sciences - technologie - médecine

Sciences fondamentales

Sciences appliquées

- **Université Pierre Mendès France - Grenoble 2**

20000 étudiants

Sciences sociales et humaines

- **Institut d'Etudes Politiques de Grenoble**

Sciences politiques

- Université Stendhal - Grenoble 3

7000 étudiants

Langues - lettres – sciences du langage - communication

- Institut National Polytechnique de Grenoble (INPG)

4500 étudiants

Sciences de l'ingénieur

- Institut Universitaire de Formation des Maîtres

Formation des enseignants

- Ecole d'Architecture de Grenoble

- Ecole Supérieure d'Art de Grenoble

- Ecole supérieure des affaires

- Ecole supérieure de commerce de Grenoble

- Grenoble Ecole de Management

- Le Centre Universitaire d'Education et de Formation des Adultes

- Le Centre National de Fonction Publique Territoriale - CNFPT

- Autres services d'enseignement

La Maison des Langues et des Cultures

Le C.U.F.O.R.E.P. (centre universitaire de formation d'enseignants et de formateurs)

Le Département Informatique Pédagogique

Le C.U.E.F. (Centre universitaire d'études françaises)

1.4. Les bibliothèques et les deux SICD :

Dans ce contexte universitaire extrêmement exigeant, on comprend que le service documentaire se doive d'être de grande qualité. Cette nécessité a donné naissance en 1991, à une organisation atypique : deux Services Inter Etablissements de Coopération Documentaire desservent respectivement l' UJF et l'INPG pour le SICD1, et l'université Stendhal et l'UPMF, qui est son université de rattachement, en ce qui concerne le SICD2. Comme le précise le directeur du SICD2, bien qu'il soit administrativement rattaché à l'UPMF, il « rend des comptes » de la même manière au Président de l'université Stendhal et « siège de droit aux conseils des deux établissements » [1].

[1] Cf. infra Annexe 2 « Extraits du journal de bord », 30 août 2004.

Ces bibliothèques universitaires donnent accès à plus d'un million de documents (ouvrages, périodiques, cédéroms, bases de données). Il faut préciser qu'elles sont les héritières de la bibliothèque de l'Ecole Centrale de Grenoble créée après la Révolution, transformée en bibliothèque universitaire en 1880 et devenue BIU avant la loi Savary.

Leurs collections sont tout à fait remarquables, parmi les plus importantes en France. A BU à elle seule possède un fonds ancien d'environ 10000 volumes publiés avant 1900, et un fonds moderne d'environ 515 900 volumes et 4 657 titres de périodiques dont 1433 vivants et plus de 80 abonnements à des bases de données en ligne ou sur cédéroms.

- Le SICD2

Il a été créé en septembre 1991. Il est chargé de planifier, coordonner et appliquer la politique documentaire des universités de Grenoble 2 et Grenoble 3. Ainsi, il gère le catalogue informatisé commun Odyssée qui assure les fonctions de catalogage, de consultation et de prêt. Il met en oeuvre la politique d'acquisition, l'édition de produits documentaires communs, prend en charge des animations culturelles. Il gère la bibliothèque universitaire Droit Lettres, met en oeuvre des conventions en matière documentaire entre les villes de Grenoble et Valence et leurs universités. Enfin, il organise des actions de formation des personnels de bibliothèque et de documentation, notamment en relation avec Médiat.

Il s'agit d'un réseau très important, qui réunit plus de vingt bibliothèques, dont les plus importantes sont :

- La bibliothèque universitaire Droit Lettres dont l'organisation est détaillée ci-après.

- La section universitaire pluridisciplinaire de Valence qui a la particularité d'être intégrée à la médiathèque municipale.

- Les sept bibliothèques de l'Université Pierre Mendés France dont trois sont des BUFR.

- Les bibliothèques de l'Université Stendhal, soit douze bibliothèques dont six BUFR.

- Les centres de documentation de l'Institut d'Etudes Politiques, soit deux bibliothèques.

- La bibliothèque universitaire Droit Lettres

Elle se compose désormais de quatre départements, plus un en cours de création :
- Le département de l'administration.
- Le département du système d'information documentaire.
- Le département du public.
- Le département des collections.
- Le nouveau département de coopération documentaire, qui gère les relations avec toutes les bibliothèques d'UFR et les bibliothèques associées.

Cette organisation, qui est celle qui se met en place dans beaucoup de bibliothèques universitaires rénovées[2], était en projet au SICD 2 de Grenoble depuis 2000. Selon Florence Roche, la responsable du département du public, il n'a pas été évident de convaincre les professionnels de la nécessité de le créer. Les services au public entraient alors en concurrence avec l'activité qui occupait plus des deux tiers du personnel : la constitution des collections. Or, ces collections exceptionnelles n'étaient, d'après les statistiques, empruntées qu'à hauteur d'un pour cent ! Les rendre visibles, leur apporter « une valeur ajoutée » en augmentant « les compétences et l'autonomie du public » (F. Roche) était urgent.

Au-delà même de l'organigramme, il fallait également restructurer les collections. La bibliothèque est donc organisée aujourd'hui en pôles disciplinaires (selon la terminologie des professionnels, mais pour les lecteurs on parlera désormais de « salles de lecture ») regroupés dans le département des collections :

- droit

[2] Un groupe de travail a été créé par la sous direction des bibliothèques pour réfléchir à cette question : il est envisagé de réviser le décret de 1985 sur l'organisation des SCD pour généraliser cet organigramme en « départements » qui fait une place particulière au département du public (accueil, service, formation pour les lecteurs)

- sciences économiques
- sciences humaines
- sciences sociales
- langues et littératures
- salle de référence et presse

La BU assume la mission nationale de CADIST d'Italien.

Avant d'entrer dans une phase de travaux, la BU assurait 232 000 prêts par an. Les chiffres des deux années qui viennent de s'écouler ne sont pas très représentatifs de la fréquentation, puisque la quasi-totalité des bâtiments étaient inaccessibles au public pour cause de travaux. Cela dit, pendant toute la période de chantier, le prêt a été assuré, et un système de prêt différé unique en France a été testé : l'étudiant pouvait commander un document sur le site, avec son numéro de carte, et venir le chercher le lendemain dans sa BUFR, qui avait reçu la navette des réservations le matin même.

S'il est impossible d'évaluer pour l'instant l'impact des restructurations considérables du département du public, il sera très intéressant l'année prochaine de mesurer le chemin parcouru après un année d'usage normal des locaux.

2. La rénovation de la Bibliothèque universitaire Droit – Lettres, la réouverture au public.

Le projet Doc2000 de rénovation de la bibliothèque universitaire Droit Lettres a débuté en 1996, mû par la nécessité de rendre les bâtiments (construits en 1966) conformes aux normes actuelles de sécurité incendie.

«Depuis cette date, l'idée a émergé de faire d'une pierre deux coups, pour rendre la bibliothèque plus fonctionnelle» précise Nadine Delcarmine, conservateur et chef du projet Doc 2000[3]. Le budget des travaux a été couvert par l'Etat et la région, avec une participation de la Métro et des deux universités concernées.

---

[3] Université Pierre Mendès-France, site officiel, *Actualités « Spécial Doc 2000* , en ligne, <http://www.upmf-grenoble.fr/upmf/actualites/index.htm. >Consulté le 03 septembre 2004.

Trois chantiers étaient en fait au programme de Doc 2000 : la mise aux normes, la création d'un catalogue informatique complet (le réseau «Odyssée» qui existait mais qu'il fallait compléter) ; l'organisation des collections en six pôles thématiques (la bibliothèque ne se divisera plus en deux sections, droit et lettres, mais en six pôles thématiques qui rapprocheront des disciplines voisines. Chaque pôle disposera de son espace «périodiques», d'une zone de consultation des ressources électroniques, de salles de travail en groupe, d'espaces individualisés pour la recherche, d'un câblage Internet irriguant 300 places de travail environs, et de photocopieuses) . Au delà de la volonté de créer une bibliothèque plus sûre, plus claire, plus confortable, plus accueillante (en particulier pour les personnes à mobilité réduite), l'objectif était d'offrir des services plus nombreux et permettre des pratiques diversifiées de la documentation. Grâce à une augmentation des heures d'ouverture, à une organisation plus lisible (toutes les collections ont été recotées en Dewey, la signalétique a été repensée, les espaces communs redistribués), à l'augmentation du nombre de documents en libre accès, à la différenciation d'espaces voués soit au travail personnel, soit aux travaux de groupes, et à toutes les possibilités liées à l'utilisation des outils informatiques, la bibliothèque est désormais structurée autour des services qu'elle rend à son public d'étudiants, de chercheurs et d'enseignants.

Du point de vue architectural et esthétique, c'est également, de l'avis de beaucoup, une réussite. La couleur qui a été choisie pour les murs et le mobilier, un vert très clair, mêlé de bleu et de gris, a beaucoup fait parler d'elle : elle apporte une grande luminosité aux espaces de travail, met en valeur la hauteur des plafonds et la taille, impressionnante, des salles. Très originale, elle donne beaucoup de personnalité à ce nouvel établissement moderne et convivial. L'architecte a également su ménager des espaces très intimes dans les mezzanines, qui offrent aux chercheurs et aux étudiants des conditions de travail idéales. Il suffit de pénétrer dans la grande salle de lecture lettres et langues ou dans les petites salles réservées au travail en groupe pour constater que l'isolation phonique a fait l'objet d'une attention toute particulière. Enfin, les grandes parois de verre anti-feu, de

véritables prouesses techniques, sécurisent parfaitement les lieux, tout en laissant circuler une lumière légèrement bleutée, proche de l'éclairage naturel.

Pour que le potentiel de cet « outil de travail exceptionnel »[4] soit pleinement exploité, le mois de septembre 2004 a été consacré à la formation du personnel, qui reprend peu à peu possession des locaux, découvre de nouvelles fonctionnalités, se prépare, en somme, à renseigner efficacement un public qui attend avec impatience de visiter et d'utiliser cette nouvelle bibliothèque. Le 4 octobre, elle rouvrira en effet ses portes à plus de 26.000 étudiants, enseignants et chercheurs.

[4] Frédéric Saby, entretien d'accueil du Lundi 06 Septembre, Cf. Annexe 2, extraits du journal de bord du stagiaire.

II- Enjeux actuels

Vivre la réouverture d'un tel établissement est une chance exceptionnelle. Grâce aux formations quotidiennes qui ont été proposées au personnel pour prendre connaissance des nouveaux dispositifs de sécurité, de l'implantation des collections, des nouvelles procédures de prêt, j'ai appris à connaître au jour le jour l'établissement dans les moindres détails. J'observe également les réactions de chacun. Tous sont très impliqués, et savent mettre en avant les atouts de la nouvelle bibliothèque, comme faire remarquer les dysfonctionnements qui pourraient nuire aux conditions de travail et à la satisfaction des lecteurs. Des débats, tous très animés, naissent chaque jour[5]. La bibliothèque, en effet, n'a pas seulement changé d'aspect physique, et tous savent bien qu'une réflexion de fond a été menée sur l'adaptation de ses missions à une modernité qu'elle entend bien incarner. Au delà d'une simple réouverture, il s'agit donc d'une véritable révolution de l'organisation du travail, des priorités et des pratiques de chacun.

1. Le contrat quadriennal :

Ayant eu l'occasion de lire le contrat quadriennal 2003-2006 (signé le 19/04/2004) de l'université Pierre Mendés France, je me suis bien sûr tout particulièrement intéressée à la place du SICD dans ces nouvelles dispositions. Le deuxième chapitre, intitulé « Réussir grâce au LMD, l'ouverture sur le monde professionnel et vers l'international » mentionne les évolutions consécutives à la réforme. Dans sa volonté de favoriser l'insertion professionnelle des étudiants et la formation tout au long de la vie, l'université préconise un accompagnement plus important des étudiants dans leur parcours, leur formation à l'usage de l'informatique, de l'information et des TICE. C'est pour satisfaire cette ambition que les UE de méthodologie du travail universitaire et de « réussite du projet

[5] Cf. journal de bord de bord du stagiaire, septembre 2004.

professionnel » ont été créées ou développées. On verra que la formation à la méthodologie documentaire s'inscrit très souvent dans ce cadre. Le SICD y a donc vu une opportunité d'élargir et de valoriser son action de formation.

Le troisième chapitre du contrat s'intitule « Une université ouverte développant une politique d'accueil ». Il mentionne plus explicitement le SICD, dont il est dit qu'il est au service « des étudiants de lettres, langues et sciences humaines du campus ». Il doit s'attacher à mettre en cohérence les différents services documentaires du campus et développer une politique documentaire inter universitaire : cela n'est en rien révolutionnaire pour un SICD, mais nous verrons qu'un effort a été fait dans cette direction avec la création d'un département de la coopération documentaire. En second lieu, le contrat insiste sur la poursuite des efforts d'harmonisation des collections et d'intégration des bibliothèques de composante.

Enfin, il est question de la « politique de formation et d'accueil du public » et de « l'amélioration et la poursuite des efforts engagés pour la formation des usagers ». Plus qu'un encouragement, il s'agit de la reconnaissance officielle des efforts engagés les années précédentes, de façon plus autonome et confidentielle, par les responsables de la formation des usagers. Ainsi peut-on lire l'inscription de la formation documentaire dans les cursus :

> « *Une importance toute particulière sera accordée aux formations à la recherche documentaire. Ces formations seront intégrées aux cursus disciplinaires sous la forme de crédits, obligatoires ou optionnels en fonction du cycle d'étude et assurés en coopération par le SICD et les enseignants chercheurs des UFR. […] Au sein du cursus Licence, une formation de base obligatoire de six heures sera proposée à l'ensemble des étudiants de première année ; elle sera complétée, les deux années suivantes, par des UE optionnelles destinées à renforcer leurs compétences documentaires.[…] Des formations spécifiques par discipline seront proposées au niveau du master et du doctorat par les professionnels du SICD* ».[6]

[6] Université Pierre Mendés France, Contrat quadriennal 2003-2006, signé le 19/04/2004.

Outre qu'il valorise les compétences traditionnelles d'un SICD, il est donc intéressant de constater que ce contrat quadriennal fait une place très importante à la formation documentaire. Ainsi s'inscrit-il dans l'ample mouvement qui veut que la réforme du LMD soit saisie un peu partout comme une opportunité unique d'inscrire l'action de formation des bibliothèques dans les objectifs pédagogiques des universités. On notera également avec intérêt que l'ambition des composantes de l'université n'est pas seulement d'initier les étudiants à la recherche documentaire : on lit dans ce paragraphe une volonté affichée de respecter une progression didactique. Les objectifs sont nettement différenciés en L, M et D, de même que le niveau d'action des bibliothécaires. Il s'agit d'harmoniser les enseignements et de déboucher sur un véritable plan de formation élaboré en collaboration avec les enseignants chercheurs. Il est important que cet aspect de la question fasse l'objet d'une mention officielle. En effet, on sait que la collaboration ne paraît pas nécessaire à tous. Or, pour que la bibliothèque voit son action de formation légitimée, elle doit en quelque sorte obtenir la caution des enseignants qui accompagnent les étudiants : ce sont eux qui donnent sa cohérence au plan de formation en apportant le contenu disciplinaire qui justifie que les étudiants utilisent les services des bibliothèques.

2. La nouvelle organisation :

Nous l'avons dit, autrefois séparée en deux sections, (Droit et Lettres, qui lui ont donné son appellation courante), la bibliothèque a été réorganisée autour de six pôles thématiques entre lesquels il est aujourd'hui beaucoup plus aisé de circuler. C'est dans les détails pratiques de cette réorganisation que se lit en filigrane une nouvelle politique d'accueil et de développement du réseau de coopération.

2.1. Le nouveau département de la coopération documentaire.

Sous la responsabilité de Béatrice Estéoule, ce département est encore en cours de création. Il a pour mission de mener à bien le vase chantier inscrit dans le projet Doc2000 : compléter le réseau Odyssée en collaboration avec les nombreuses bibliothèques d'UFR ou de laboratoire des universités Pierre Mendés France et Stendhal.

Ces bibliothèques sont sous la responsabilité administrative des directeurs d'UFR et des enseignants. Si la plupart son gérées par un responsable, l'accueil y est souvent assuré par des étudiants tuteurs. Elles sont de deux types : spécialisées (réservées aux doctorants et aux chercheurs) ou généralistes. Elles sont associées *de facto* au SICD 2, une seule est intégrée (la bibliothèque Communication et Médias d'Echirolles).

Elles sont donc dans des situations très diverses et l'enjeux de la coopération est avant tout d'harmoniser les pratiques de travail. Il faut agir bien souvent sur de simples détails pratiques, comme par exemple la politique de pénalité en cas de retard, qui n'est pas toujours appliquée en BUFR, surtout à l'encontre des chercheurs. La plupart participent déjà au réseau Odyssée et cataloguent dans le système AB6, elles prennent part à la formation continue et à la formation des étudiants. Il s'agit maintenant de mener une politique d'acquisition cohérente avec le SICD, en particulier de se concerter sur l'achat et la conservation des périodiques et des périodiques électroniques pour éviter les doublons. Il faut également mutualiser les fonds et fermer certains lieux trop exigus. Enfin, il faut se pencher sur la question de l'accès aux collections. De leur propre aveu, les responsables des BUFR aimeraient mener avec le département de coopération une réflexion sur la signalétique à l'intérieur de leurs bibliothèques et sur leur visibilité dans l'environnement universitaire : ils se posent la question d'une action de communication, de la production de documents promotionnels, voire de l'adoption de la charte graphique du SICD2[7].

[7] Cf. Journal de bord du stagiaire, Vendredi 16 Septembre.

2.2. Les nouveautés du département du service au public.

Dans un même souci de visibilité et d'amélioration de l'accès aux collections, la rénovation de la bibliothèque a également été l'occasion d'une vaste refonte du département du public. Les motivations de sa responsable, Florence Robert, et de son équipe étaient multiples.

Tout d'abord, il semblait important de traduire en faits le constat suivant : le public de la bibliothèque est composé de personnes et de catégories de personnes très différentes, qui ont toutes des besoins spécifiques. De fait, il était indispensable que chacun trouve facilement sa place dans les nouveaux locaux, et pour cela il fallait imaginer un dispositif de renseignement performant, d'autant que le secteur réservé « recherche » n'existe plus. On a donc imaginé offrir plusieurs niveaux d'accueil, cohérents et complémentaires entre eux. Ensuite, il était nécessaire de penser à l'avance à assurer la qualité et l'exactitude des informations que le personnel fournirait au public à chaque niveau, pour éviter les incohérences et les contradictions. Enfin, et avec plus d'ambition encore, il fallait travailler sur la complémentarité du service d'accueil et du service de la formation des lecteurs, pour avoir un meilleur contact avec eux, mais surtout leur offrir une autonomie et une aisance réelle quant à l'usage des collections.

Ainsi, sont nés les quatre niveaux d'accueil, intimement liés au nouvel agencement des locaux : à l'entrée, se trouve l'accueil d'orientation générale, sous la responsabilité d'une équipe mixte de bibliothécaires et d'administratifs qui ont suivi des formations spécifiques; en salle de référence, l'on trouve une aide à la recherche bibliographique assurée par une équipe qui s'engage à accompagner son intervention de conseils méthodologiques systématiques (en particulier pour faciliter l'usage du catalogue informatisé), pour rendre les lecteurs plus autonomes ; une banque d'accueil est visible à l'entrée de chaque salle de lecture ; un accueil bibliographique spécialisé est proposé sur rendez-vous avec les personnes ressources de chaque discipline, et un service de question- réponse est disponible en ligne. Par ailleurs, le site Internet a été refondu et la signalétique

repensée. Elle est actuellement provisoire et fait l'objet de test et d'essais fréquents[8].

En direction des chercheurs et des doctorants, une politique originale a été menée. Avant, le troisième étage leur était réservé. Il n'était pas interdit d'y pénétrer mais les collections étaient adaptées au niveau du troisième cycle et on y trouvait la majorité des périodiques. Aujourd'hui, tous les espaces sont ouverts à tous et les collections mélangées. Les périodiques sont présentés à l'entrée des salles de lecture : suivant les cas, il a été possible de donner accès aux périodiques des dix voire des quarante dernières années. Cela dit, pour les lecteurs qui désireraient prolonger une recherche sur plusieurs jours sans transporter les documents, des chariots roulants qui ferment à clé son prêtés sur réservation. Dans les lieux de travail les plus calmes, certaines tables sont équipées d'un caisson fixe qui offre la même fonctionnalité. Si ces équipement sont destinés à satisfaire les besoins des chercheurs, ils ne leur sont pas expressément réservés. Seul l'usage dira si ces commodités sont assez nombreuses et si les chercheurs vivront bien la perte de certains de leurs privilèges : tous en sont bien conscients, mais il s'agit d'un parti pris fort, en cohérence avec les nouvelles orientations que prend la bibliothèque.

En ce qui concerne l'orientation du public, un cadrage général sera rédigé : les professionnels harmoniseront le contenu des réponses qu'ils fourniront aux usagers et l'adapteront au niveau d'accueil auquel ils officieront : c'est une façon pour eux de prendre un engagement sur la qualité du renseignement bibliographique qu'ils offrent.

Enfin, un vaste programme de formation des étudiants de L1, à court terme, puis de L2, L3 et M prévu pour les années à venir, a été élaboré.

[8] Je l'ai personnellement testée auprès de groupes d'étudiants de première année. Un TP d'exploration conçu pour qu'ils apprennent à se repérer dans les locaux et les rayonnages a montré que sans avoir aucune notion de la classification et sans avoir fait la visite des locaux, ils identifient très rapidement les rayons de leur discipline et apprennent à se servir des feuilles A4 qui, en tête de rayon, leur donnent les indications de contenu. cf. Annexe II, journal de bord du stagiaire.

2.3. La formation en 2004-2005

Nous l'avons dit, les modifications en cours dans le département du public s'accompagnent d'une volonté affichée de développer le service de la formation des lecteurs, qui par ailleurs est actif depuis déjà plusieurs années. Toute l'équipe entend donner à chacun l'opportunité d'utiliser au mieux la bibliothèque.

Le directeur du SICD 2, Frédéric Saby, explique cette détermination par la nécessité de tenir compte de l'évolution de la société de l'information et des réformes du LMD, sous peine de passer à côté de ce qui sera désormais la mission fondamentale de la bibliothèque universitaire.

Former les étudiants à la maîtrise documentaire est aujourd'hui un enjeu majeur. La réforme du LMD a donné aux universités la possibilité d'inscrire dans les cursus universitaires une formation méthodologique et documentaire obligatoire. Selon F. Saby, laisser passer cette opportunité, c'est assurer à court terme « la mort » de la bibliothèque universitaire, dont le rôle n'est plus seulement de constituer des collections mais surtout de rendre le meilleur service à son public, c'est à dire aussi lui donner le meilleur accès à ces collections. En effet, il considère que l'enjeu majeur des prochaines années n'est déjà plus d'acquérir de nombreuses ressources électroniques : au vu de l'organisation de l'offre d'abonnement (les « bouquets »), il affirme que les bibliothèques universitaires offriront bientôt toutes un contenu d'information équivalent. Elles ne se différencieront que par la qualité de la médiation qu'elles assureront entre leurs lecteurs et ces ressources. D'où la nécessité de former les usagers à l'utilisation de ces bases et banques de données parfois difficiles d'abord.

Acte est pris du fait que la bibliothèque n'est plus un service parallèle à l'université, mais une de ses composantes, qui assume en symbiose avec elle un rôle de médiation et d'enseignement. Cela dit, si les présidents et vice-présidents des deux universités en sont convaincus, et si le contrat quadriennal l'affirme, bien des enseignants et certains professionnels des bibliothèques demandent encore à l'être. Selon le directeur du SICD, il faut tendre vers une « collaboration étroite, avec les enseignants-chercheurs, avec les BUFR et les UFR ». C'est d'après lui une « vraie difficulté et la condition de la réussite », et cela implique également de la part des professionnels de bibliothèque de prendre conscience qu'il s'agit pour

l'équipe d'une « révolution, un changement de métier ».[9] Ainsi, la totalité du personnel de catégorie A et B et une bonne part du personnel de catégorie C ont été mobilisés pour assurer les cours ou les préparer.

C'est à la triple mission de médiation avec les UFR, de recrutement et de formation des futurs formateurs et de prise en charge des étudiants que s'atèle le service de la Formation des lecteurs au sein du département du public. Il s'est également donné pour projet la création d'un référentiel de compétences documentaires à l'usage des formateurs.

3. Le service de formation des lecteurs

Ce service est celui auquel je participe quotidiennement, en collaboration avec Frédérique Simonot, professeur documentaliste et responsable du service, et Christel Coval, Bibliothécaire Adjointe Spécialisée, recrutée récemment. Bien implanté depuis six ans au SICD 2, il a déjà fait considérablement évoluer la formation des lecteurs et la perception qu'en ont les uns et les autres. Les modules de formation étant désormais officiellement inscrits dans les programmes des deux universités Stendhal et Pierre Mendés France, l'actualité du service est particulièrement dense en cette année 2004-2005.

3.1. Missions et actualité du service Formation des lecteurs.

3.1.1. Historique de la création du service :

Avant les travaux et la réorganisation des départements, il n'existait pas de service de formation proprement dit. Une seule personne, Frédérique Simonot, a été recrutée en 1998 suite à un appel à candidature conjoint de la bibliothèque universitaire, qui voulait développer son service de formation et de l'université des sciences humaines qui avait en charge la préparation des candidats au concours du CEPES documentation. Il s'agissait d'un poste à double profil qui a été confié à une enseignante-documentaliste de formation.

[9] Cf. Journal de bord du stagiaire, Lundi 30 Août.

A la BU, les étudiants (2000 environ) étaient alors accueillis par des tuteurs étudiants pour des visites libres. Il existait néanmoins une volonté de développer des TD qui auraient pu être mis en place avec les UFR qui souhaitaient collaborer. Il était également envisagé de créer un didacticiel qui aurait servi à l'autoformation ou à des formations accompagnées en petits groupes. La responsable de formation était alors chargée du recrutement et de la formation des tuteurs, de dépouiller les fiches qu'ils remplissaient chaque fois qu'un étudiant s'adressait à eux pour analyser la demande du public, et d'établir les premiers contacts avec les UFR. A la même époque, le congrès de l'ADBU a eu lieu à Grenoble, abordant la formation documentaire. Un autre congrès sur la formation de formateurs a conforté la responsable dans l'idée qu'il fallait développer les formations, et ce en collaboration avec les enseignants. C'était d'après elle « une difficulté majeure mais la seule voie crédible ».

L'année 1999-2000 a fourni l'occasion de développer les rapports avec ces enseignants, et les premières formations pour les étudiants d'anglais et de psychologie, initiant une coopération toujours fructueuse. Les étudiants étaient formés à hauteur de six heures, dont quatre à la BU et deux dans leur BUFR. La demande autour d'une formation à l'usage d'Internet était alors très forte. Par ailleurs, un important travail de « défrichage » était encore à faire : il s'agissait de recenser les pratiques de formation des usagers en cours dans les BUFR pour assurer la continuité et la cohérence de l'offre de formation. Frédérique Simonot a également dû se faire connaître dans les UFR et au CEVU, et reconnaître comme interlocutrice privilégiée pour l'organisation des formations, la création des équipes de formateurs, la préparation des réunions avec les enseignants. Dans le même ordre idée, la BU voulait communiquer sur son action et ses missions en organisant des animations et des ateliers dans le cadre de journées « portes ouvertes » destinées aux étudiants mais aussi aux enseignants.

Au moment de la négociation du nouveau contrat quadriennal, il a fallu réfléchir à l'équipement et l'aménagement d'une salle de formation, qui a été installée provisoirement dans une mezzanine au dessus de la salle des catalogues. Dans le projet du nouveau bâtiment une salle équipée d'ordinateurs et d'une capacité de vingt quatre places a été alors prévue, ainsi qu'une salle plus petite pouvant

accueillir treize personnes. Elles sont aujourd'hui très fréquemment utilisées pour les TD.

C'est en 2000-2001, en même temps que débutaient les premiers travaux, qu'un plan de formation beaucoup plus ambitieux a été mis en œuvre. Le service a proprement parler a vu le jour et on l'a chargé, pour commencer, d'élaborer le guide du lecteur et de réfléchir au référentiel de compétences documentaires dont nous parlerons plus tard. Les visites étaient de moins en moins nombreuses, au profit de TD ou TP, sur le modèle de ceux proposés en psychologie. Plusieurs questions se posèrent alors, sur le contenu des formations (devait-on offrir la même à tous ou les adapter en fonction des disciplines ?), le développement des formations au delà de la première année, l'offre de formation au fonctions de formateurs pour les bibliothécaires qui participaient. C'est finalement en 2001-2002 que la formation a été systématisée pour les étudiants de l'université Stendhal, à hauteur de deux puis six heures par étudiant, et que les réunions entre formateurs de la BU et des BUFR se sont multipliées au rythme d'une par mois. Ce plan de formation a servi de modèle pour élaborer celui qui a été négocié au moment de la signature du contrat quadriennal actuellement en vigueur. Il a fourni la trame des modules désormais obligatoires et crédités en L1.

Si la situation n'est pas encore idéale, surtout avec l'université Pierre Mendés France qui ne bénéficie pas de la collaboration « historique » qui existe avec Stendhal, la plupart des étudiants de L1 ont pu être pris en charge au premier semestre 2004. Les autres le seront au deuxième semestre. Ainsi peut-on dire que la situation de la formation à Grenoble a évolué rapidement. Aujourd'hui, le service de formation existe officiellement, il est intégré au département du public et emploie deux personnes. Il assure encore la plupart des missions évoquées ici et travaille à stabiliser cette situation plutôt favorable et à généraliser la formation aux cycles ultérieurs.

3.1.2. Actualité :

L'année universitaire 2004-2005 est donc un moment très important pour le service Formation des lecteurs. Comme nous l'avons dit, la formation à la maîtrise

documentaire fait partie des plaquettes des deux universités, selon des modalités différentes, cependant, suivant les filières.

Les modules de formation documentaire sont désormais obligatoires pour les étudiants de L1. Ils sont le plus souvent intégrés à des Unités d'Enseignement plus larges, telles que la Méthodologie du travail universitaire ou les nouvelles UE « Apprendre à être étudiant » ou « Réussir son projet professionnel » qui naissent depuis la réforme du LMD. L'on pense en effet aujourd'hui qu'être étudiant est un métier, qui s'apprend. En somme, il s'agit de fournir à chacun la possibilité de s'intégrer au mieux à la vie universitaire et de réduire autant que possible les abandons en première année. Entre autres « aptitudes », celle de savoir s'informer et se documenter est essentielle à la réussite universitaire, à la poursuite d'un projet professionnel et à l'insertion ultérieure dans le monde du travail.

Depuis le 4 octobre 2004, la BU accueille donc les 5000 étudiants environ qui sont inscrits en L1 dans les universités Grenoble I et II.

- Les formations :

Elles sont proposées au cas par cas, en fonction du nombre d'étudiants, des créneaux horaires disponibles et du niveau de collaboration qui a pu être négocié avec les enseignants et les BUFR. Un cadrage général, rappelant les objectifs pédagogiques principaux et spécifiques de la formation documentaire a été validé : il fournit la trame générale des cours. Dans chaque cas sont privilégiées la connaissance des centres de ressources disponibles à l'université (BU, BUFR, centres de documentation, ressources en ligne), la maîtrise du catalogue Odyssée, l'appropriation des outils et des ressources spécifiques à la discipline concernée.

Lorsque l'on dispose de six à huit heures de TD, la formation à la méthodologie documentaire est plus détaillée. Elle propose aux étudiants de s'attarder sur le questionnement de leur sujet, de faire le tour des ressources disponibles avant de se lancer et d'apprendre à raisonner en termes d'objectifs de recherche, en particulier en élaborant des critères de discrimination des références. Ils sont également incités à s'interroger sur la logique propre aux outils documentaires et on les familiarise avec les notions de langage documentaire, de classification et d'indexation.

Lorsqu'on ne dispose que d'une heure et demie ou deux heures de TD, comme c'est le cas pour les six cent étudiants de Droit cette année, l'accent est mis sur la connaissance du pôle qui les concerne et la salle de références et de presse.
Dans tout les cas, la participation active de l'enseignant chargé de TD est demandée. L'expérience montre en effet que le discours sur la nécessité de s'informer convenablement dans le contexte actuel est mieux perçu s'il est prononcé par un enseignant. Il est très important également qu'un rapprochement soit fait avec la discipline et l'usage immédiat que l'étudiant peut faire de la bibliothèque. En outre, le service Formation préconise, lorsqu'elle est possible, la mise en place d'une démarche de projet, qui oblige l'étudiant à rendre un travail construit et lui permette en même temps de poursuivre un objectif individuel qui le guidera dans sa recherche.
C'est le cas dans l'UE PROFOR qui propose aux étudiants anglicistes de réfléchir à leur futur métier et de se documenter sur la question, par petits groupes, avant de rendre un rapport et de présenter un exposé.

- Un exemple de collaboration réussie : l'unité d'enseignement PROFOR à l'UFR d'Anglais de l'université Stendhal.

La collaboration entre l'UFR d'Anglais et le service Formation ne date pas de cette année. C'est pourquoi elle est plus aisée qu'avec d'autres UFR et le programme de formation, plus abouti. Le module de formation documentaire a été intégré cette année à la nouvelle UE PROFOR, qui propose aux étudiants d'apprendre à connaître tous les aspects de la vie universitaire (santé, culture, loisir, sport, orientation professionnelle et documentation), sous formes de conférences, de cours et de TD. Les enseignants d'anglais se sont engagés à accompagner ces formations et à les évaluer. Ainsi, au cours des TD de recherche documentaire, les étudiants répondront à des questionnaires d'exploration en anglais, qui permettront d'évaluer la pertinence de leurs recherches en bibliothèque et leur niveau de compréhension de la méthodologie documentaire.

J'ai eu personnellement l'occasion de réfléchir au déroulement des trois TD de deux heures que nous proposons aux étudiants d'anglais et de produire un document de travail.

Le tableau présenté ici a servi à récapituler les activités et les modes d'intervention au cours des TD:

Séance	Objectifs principaux	Activités	Qui fait quoi ?	Date/Durée/Lieux
TDa 8h – 8h30 **Séance 4**	« Prendre conscience du besoin documentaire dans son travail universitaire ».	**Intervention orale**, présentation des enjeux de cette formation. Avec support éventuellement	**Enseignant**	11 octobre ½ heure, salle de formation, BU
TDa **8h30 – 8h40**	distinction entre « recherche d'information »et « recherche documentaire » concepts clé de vérification, validation des informations rigueur des méthodes	**Intervention orale avec support** (par ex. un exemple d'info fausse ou non vérifiable)	**Bibliothécaire**	11 octobre 10 mn, salle de formation BU
TDa **8h40- 9H**	Préparer sa recherche, cerner son sujet, identifier ses besoins et objectifs	**Intervention orale avec démonstration** Distribution évaluation diagnostique	**Bibliothécaire + enseignant** pour les mots clé de la discipline (litté. XX° ; civi. XV°) XVIII°)	11 octobre 20 mn, salle de formation BU

TDa deuxième heure	Identifier les lieux de ressources documentaires : Visiter et s'approprier la BU Droit Lettres, son fonds, les outils qu'elle met à disposition	**Visite en petits groupes** premier questionnaire d'exploration.	**Enseignant (dans les rayons de sa discipline+ tuteur**	11 octobre 1h BU
TDb première heure Séance 6	Identifier les lieux de ressources documentaires : Visiter et réaliser un TD dans leur bibliothèque d'UFR. Connaître son fonds et ses outils spécifiques	**Visite de la BUFR Présentation des outils** deuxième questionnaire d'exploration	**Bibliothécaire de l'UFR + tuteur**	2 novembre 1h BUFR
TDb deuxième heure	Maîtriser la méthodologie documentaire : apprendre à reconnaître un document scientifique	**-Intervention orale et manipulation de différents types de documents disponibles** en bibliothèque. -Recherche d'information sur document papier. - sensibilisation au document hypermédia.	**Enseignant + bibliothécaire de l'UFR**	2 novembre 1h BUFR
TDc première	Maîtriser la méthodologie documentaire :	Rappel des concepts principaux	**Bibliothécaire**	8 novembre 1h BU

heure **Séance 7**	documentaire : Sélectionner, trouver et analyser les documents.	principaux **Présentation du catalogue** et des outils spécifiques.		
TDc deuxième heure	Maîtriser le catalogue, la recherche sur Cdrom, encyclopédie en ligne, bases de données….	- **Manipulation du catalogue** - Recherche sur des thèmes et des auteurs choisis par l'enseignant. - recherche dans périodiques - Utiliser le troisième questionnaire d'exploration Evaluation	**Enseignant + tuteur** Bibliothécaire	8 novembre 1h BU

Ce document a permis d'éclaircir les liens entre l'intervention du bibliothécaire et le rôle de l'enseignant. On se heurte en effet bien souvent à une incompréhension des enseignants qui pensent que, leur compétence n'étant pas technique, leur présence n'est pas nécessaire en TD. Il est également délicat d'argumenter l'idée que le bibliothécaire puisse enseigner, transmettre autre chose qu'un savoir faire, apporter une connaissance théorique de l'outil qui aidera par la suite l'étudiant à s'en servir.[10]

Ce document a été décliné et appliqué aux autres disciplines, et en particulier le Droit pour lequel nous ne disposions que d'une heure trente de TD[11], aux Lettres modernes et classiques, aux Sciences du langage, à l'Histoire, l'Italien etc.

---

10 Voir aussi Annexe 3, Document I : La formation des étudiants de L1 en études anglophones, UE PROFOR, Université Stendhal.

11 Voir Annexe 3, Document II : La formation documentaire des étudiants de L1 Droit, UPMF.

3.2. La création d'un référentiel documentaire accessible en ligne à l'usage des formateurs

En même temps qu'il assure les premières formations de masse, le SICD 2 de Grenoble finalise l'outil auquel une équipe travaille depuis 1999, ERUDIST, le référentiel de compétences documentaires.

3.2.1. Genèse, objectifs, public

L'idée de créer un outil collaboratif de formation des étudiants de premier cycle est née durant la période 1999/2000. A cette époque, l'Université Pierre Mendés France a initié, à travers des groupes de travail rassemblant des enseignants-chercheurs, des membres de l'équipe administrative et du personnel IATOS, différentes réflexions sur la place des TIC dans la vie universitaire. Un des groupes s'est attelé à la question des compétences des étudiants en informatique bureautique et à leur certification. Très rapidement la question des compétences et connaissances "informatiques" a été évoquée dans le cadre des pratiques documentaires.

Dans une première phase de la réflexion sur ce qui deviendra un référentiel, les participants ont souhaité aborder les compétences liées à l'utilisation du catalogue informatisé de la bibliothèque universitaire, à la recherche d'information sur Internet. Cependant, la poursuite de la réflexion a mis en évidence le fait que maîtriser un catalogue de bibliothèque et Internet n'était pas suffisant. La nécessité de créer un référentiel distinct pour un usage documentaire s'est donc imposée. Il prendrait en compte les autres aspects de la recherche documentaire, ces étapes antérieures à la manipulation des outils si importantes pour mener à bien un travail de recherche : la préparation de celle-ci, la problématisation du sujet, sa délimitation dans le temps, la définition des objectifs de la recherche etc.

L'approche par compétences déjà acquises et requises était encore originale : le travail de Claire Denecker sur les compétences documentaires de l'étudiant date de 1999 (mémoire d'étude de l'ENSSIB), mais il ne paraît qu'en 2002[12]. L'auteur

---

[12] Denecker Claire, ***Les compétences documentaires : le traitement de l'information chez l'étudiant,*** Villeurbanne, ENSSIB, mémoire d'étude, 1999. et Denecker Claire, *Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2002, 208p.

montre comment on peut envisager le processus d'apprentissage des savoirs et savoir-faire documentaires autrement qu'en termes de connaissances procédurales et d'objectifs pédagogiques : il s'agit d'accorder plus d'attention à l'étape précédente et de définir d'abord les compétences présentes et requises chez l'apprenant, pour ne déduire les objectifs qu'en fonction de ces dernières. Conscients de l'intérêt de cette approche, les collaborateurs grenoblois envisagent donc la création d'un outil qui récapitulerait ces compétences de l'étudiant de premier cycle, en les associant entre elles et à des objectifs opérationnels[13].

Les référentiels de compétences s'imposaient alors comme des outils très efficaces pour construire une démarche pédagogique[14]. Ils permettent en effet d'envisager un plan de formation du point de vue des apprenants, des compétences que l'on veut qu'ils acquièrent. Ce sont donc des outils de projection, qui déterminent à la fois l'organisation, la progression et l'évaluation d'une formation. Ils permettent d'aborder la pédagogie de la maîtrise documentaire en termes de savoirs (connaissances déclaratives), savoir-faire (connaissances procédurales) et savoir-être. Les compétences y sont subdivisées en compétences génériques, compétences spécifiques, objectifs opérationnels, décomposant ainsi la démarche de l'enseignant et figurant la progression de l'apprenant. Un référentiel de compétence peut se présenter sous la forme d'un tableau récapitulatif, même succin, ou d'une simple arborescence, mis au point en fonction des besoins de l'instant et en adéquation avec le niveau des élèves ou étudiants que le bibliothécaire-formateur doit prendre en charge.[15]

L'équipe de Grenoble a rapidement décidé d'en faire plutôt un outil multimédia accessible en ligne et collaboratif. En effet, parallèlement à cette réflexion grenobloise, d'autres personnes, dans différents sites (IUFM de Poitiers, Paris V…) ressentaient le même besoin de créer un référentiel de compétences documentaires

---

[13] Sur la question de la formation des formateurs à l'approche par « compétences » , on peut lire Mouraby Claire, *Former des formateurs, un enjeu pour l'avenir de la bibliothèque universitaire*, mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB. 2005. Chap. I.1.1.2. « quelles compétences pour quel enseignement ».

[14] Ils font leur apparition dans le monde de l'entreprise assez tôt (référentiels de compétences professionnelles) et dans les lycées professionnels et techniques.

[15] A ce sujet, on peut lire la communication de Pascal Duplessis, sur les référentiels de compétences documentaires créés par les enseignants documentalistes, dont la lecture fut un point de départ pour la réflexion de Frédérique Simonot. Duplessis Pascal. *Construction d'un référentiel de compétences info documentaires, Apports didactiques et enjeux professionnels,* communication sur le thème « Elaboration d'un tableau de compétences documentaires par niveau, Association régionale des documentalistes de l'enseignement privé (ARDEP 69), 28 janvier 2004.

cernant les besoins des étudiants de bac+1 à bac+3. Au cours de l'année 2002 ces différentes personnes ont donc été contactées et invitées à réfléchir, mais aussi à travailler, au projet d'un référentiel. Un groupe soudé et animé d'un esprit de travail partagé s'est constitué après quelques tâtonnements, réunissant des personnes de toutes origines géographiques. Leur première tache consistait en une évaluation des ressources existantes et disponibles sur Internet notamment, à savoir :

- Cerner mieux encore la notion de référentiel, pour en exploiter les potentialités et s'accorder sur la forme à adopter.
- Recenser les référentiels déjà existants en information-documentation pour ne pas produire un doublon d'un outil déjà existant et pour identifier des modèles.
- Réunir des éléments pour la mise en œuvre de modules de formation documentaire (recommandations institutionnelles) : il s'agissait alors de ne pas créer un outil pour lui même, mais bien d'offrir des fonctionnalités pratiques à quiconque devrait assurer des formations. Il fallait également proposer un outil adapté au déroulement, aux moyens et aux conditions réelles des formations documentaires existantes et en accord avec les orientations officielles[16].

Très rapidement, il est apparu qu'il n'existait aucun référentiel destiné aux étudiants des premiers cycles. Cela dit, les référentiels existants (informatique-bureautique, référentiels anglo-saxons, référentiel pour les élèves du secondaire - sur l'initiative de la FADBEN[17] notamment, référentiel pour les enseignants en Sciences de l'information et de la Communication, référentiels pour les professionnels du secteur info-documentation) pouvaient servir de points d'appui pour la construction d'un référentiel spécifique. Enfin, l'une des ambitions du groupe de travail était que le référentiel à créer puisse prendre en compte une possibilité de certification.

L'objectif final de l'équipe était d'aboutir, à la fin de l'année universitaire 2001-2002, à une maquette de référentiel qui intègrerait les évolutions en cours et à

---

[16] A ce sujet, le guide édité par le ministère de l'Education nationale, de la recherche et de la technologie a apporté des informations très précieuses : *Former les étudiants à la maîtrise de l'information, repères pour l'élaboration d'un programme* [réd. par Claire Panijel, Bruno Deshoullières, Françoise Dubreuil [et al.]], Ministère de l'Education nationale, de la recherche et de la technologie, [Sous-direction des bibliothèques et de la documentation, Bureau de la formation, de l'édition et des systèmes d'information], 1999, 82p.

[17] Fédération des Associations de professeurs-documentalistes de l'Education nationale

venir liées au LMD. L'opportunité devait en effet être saisie pour porter le projet devant différents partenaires et le faire reconnaître dans les cursus de l'enseignement supérieur.

Le référentiel sera donc un outil opérationnel, pratique, suffisamment détaillé pour prendre en compte les aspects du processus de recherche d'information en situation d'apprentissage à l'université. Il est susceptible d'être transposé dans toutes les disciplines, puisqu'il aborde la recherche documentaire comme une méthode qui, si l'on met l'accent sur l'une ou l'autre de ses étapes, s'adapte à tous les besoins documentaires du premier cycle.

Le référentiel, comme c'est le cas d'autres référentiels, devra permettre :

- de servir de point de départ à la mise en place de formations, outils de formation, auto-formations pour les formateurs : son public est donc clairement identifié. Il ne s'agit pas d'un didacticiel d'autoformation pour les étudiants, mais bien d'un schéma de référence pour les formateurs (bibliothécaires, enseignants, tuteurs) qui doit les aider à construire leurs séquences de formation.
- de rendre lisible à tous les compétences documentaires des étudiants attendues à l'issue du premier cycle universitaire. A ce stade, il est possible de le montrer aux étudiants pour les aider à visualiser les compétences que l'on attend d'eux.
- de servir d'élément de base pour la mise en place d'une certification (certificat de compétences documentaires qui pourrait être validé localement mais reconnu partout)
- Le référentiel pourra s'inscrire en continuité avec un référentiel du secondaire (poursuite des compétences, remédiation…) et avec l'idée d'un prolongement dans les 2ème et 3ème cycle, voire la professionnalisation (référentiel pour les professionnels de l'info-documentation et pour les enseignants).

L'objectif est d'aboutir à un outil utilisable au plan national et reconnu par les instances éducatives.

3.2.2. Finalisation

Le groupe a donc rédigé partiellement une maquette du référentiel à venir. Ce référentiel est constitué de quatre familles (inspirées du guide *Former les étudiants à la maîtrise de l'information, repères pour l'élaboration d'un programme* déjà cité), qui comportent plusieurs grandes compétences, elles-mêmes divisées en sous-compétences et associées à des objectifs opérationnels. Une dernière colonne proposera des références à des ressources existantes pour former (ou se former) à ces savoirs et savoir-faire ainsi qu'à des suggestions d'évaluation.

Les objectifs opérationnels permettent de décliner de façon concrète et relativement précise les actions à maîtriser pour chacune des compétences. De ce fait ils peuvent être redondants d'une famille ou d'une sous-compétence à l'autre.

Il faudra identifier tous ces items par un numéro ou un code afin de les associer avec telle ou telle famille[18].

Entre 2003 et 2004, malgré des problèmes d'utilisation du financement (les reliquats de 2003 ne pouvaient pas se reporter sur 2004), le développement se déroule assez rapidement, en HTML, pour avoir une idée concrète du résultat. La rédaction des « familles » tâtonne un peu et les discussions mensuelles sur le code couleur à choisir, l'esthétique et l'ergonomie de l'interface prennent beaucoup de temps. Il est finalement décidé que chaque compétence se déclinera en compétences élémentaires et objectifs opérationnels associés sur une seule fiche et qu'il ne sera jamais nécessaire d'utiliser un ascenseur pour faire défiler le texte.

La maquette étant un peu plus aboutie, fin 2003 le référentiel subit un test d'usage par un étudiant sur quelques enseignants volontaires et novices dans le domaine de la documentation. Celle-ci consistait en une visite libre, avec possibilité pour l'enseignant de prendre des notes et éventuellement poser des questions, suivie d'un entretien, qui visait à évaluer l'ergonomie de la navigation, l'adéquation du logiciel aux compétences du métier d'enseignant et l'adéquation au public visé (L1,2,3.). Les remarques recueillies ont été intégrées à la maquette.

[18] Cf. annexe 4 maquette du référentiel de compétences, tableaux fournis par Frédérique Simonot : ils donnent une idée des étapes intermédiaires avant le développement du référentiel et sa finalisation .

La dernière étape déterminante c'est déroulée en ma présence : à l'automne 2004, l'outil étant relativement abouti, il a fallu lui choisir un nom et un logo représentatifs de son contenu, ses objectifs, son esprit, son public. Le lundi 21 octobre, j'assiste donc à la réunion du groupe de travail sur le référentiel : nous devons voter pour choisir le logo et le nom, que nous proposent un spécialiste de la communication et un graphiste. Un logo fait l'unanimité. Pour le nom, c'est plus compliqué, c'est le comité de pilotage qui décidera. Nous avons le choix entre DOKUMENTO, ERUDIST,A-DOC (ou A-DOK) et DOCEOS. DOKUMENTO et ERUDIST recueillent la majorité des voix, mais ne font pas l'unanimité : ceux qui n'apprécient pas ERUDIST y sont vraiment hostiles ! Ils pensent que ce nom, qui évoque une pratique érudite dénote un certain élitisme et n'est pas adapté aux ambitions et au public du référentiel. Pour ma part, il me semble que c'est le nom le plus évocateur, celui qui fait le plus clairement référence à la familiarité avec les ouvrages, à la fréquentation assidue de la bibliothèque. Les réflexions que j'ai développées pour la rédaction de mon mémoire sur l'identité professionnelle des bibliothécaires et la légitimation de l'action de la bibliothèque universitaire m'ont d'ailleurs convaincue qu'il serait bon de revendiquer plus clairement l'érudition des bibliothécaires, leur éventuelle mission de recherche, une proximité plus grande avec les disciplines universitaires. Il me semble en effet que l'on a trop valorisé la maîtrise des outils documentaires dans la définition du métier de bibliothécaire, aux dépens de la compétence disciplinaire, qui pourrait pourtant contribuer à rapprocher enseignants-chercheurs et bibliothécaires. Il n'y a, me semble-t-il, aucune réticence à avoir à revendiquer une érudition (valeur qui devrait rester positive) des professionnels des bibliothèques, des enseignants et de leurs étudiants : le but n'est-il pas que ces étudiants, grâce à leur connaissance des techniques documentaires, accèdent, certes à l'autonomie, mais aussi à une certaine érudition qui les mènerait, du L au M puis au D, sur la voie de la recherche ? Le nom ERUDIST me paraît donc pouvoir séduire les enseignants de l'université, qui sont l'un des publics visés par le référentiel. Il incarne également des valeurs fortes que l'université néglige un peu au profit de la « réussite professionnelle » et de la « performance », et rappelle, dans un contexte de crise de la recherche, que l'évolution d'une société se mesure aussi à l'érudition de ses

chercheurs . En outre, c'est le nom le plus original, les noms de domaines associés à la documentation étant saturés d'appellations en « doc ». La terminaison en IST a, pour sa part, le mérite de rattacher cet outil à la famille des URFIST, INIST et FORMIST qui appartiennent clairement au monde des bibliothèques et en même temps incarnent et diffusent la culture de la formation professionnelle et des usagers.

ERUDIST, « votre référentiel de compétences documentaires » viendra donc bientôt compléter le paysage des outils multimédia au service des formateurs.

3.2.3. Proposition pour un mode d'emploi et un glossaire

L'une des demandes du service de formation était qu'en tant que stagiaire, je participe à la finalisation du référentiel de compétences documentaires. Ma position d'observatrice extérieure a donc été mise à profit pour le visiter comme si je devais l'utiliser pour mes propres interventions auprès des étudiants. J'ai pu faire quelques propositions pour élaborer un mode d'emploi et un glossaire.

3.2.3.1. Propositions pour un mode d'emploi

A l'occasion du compte rendu du test que j'avais opéré sur l'outil, j'ai pu faire quelques remarques de détail qui me semblaient pouvoir en faciliter la lisibilité. Elles ne sont qu'anecdotiques, et nombre de ces petite difficultés de navigation avaient déjà été prises en compte par ses concepteurs qui ont beaucoup travaillé à proposer une interface simple d'utilisation.

J'ai en revanche pu mettre à profit cette expérience de visite « naïve » et en même temps orientée vers un but défini (l'élaboration d'une séquence de TD) pour mettre au point un mode d'emploi qui devait être rapidement proposé en ligne. Pour cela, j'ai adopté le point de vue d'un utilisateur potentiel, c'est à dire un professionnel de bibliothèque qui, pour sa part est à l'aise avec le vocabulaire de la documentation, ou d'un enseignant chercheur qui serait, lui, plus familier des concepts pédagogiques. J'ai, en outre, pris en compte le fait qu'il existe essentiellement deux usages possibles de cet outil : celui qu'en ferait un formateur

débutant qui voudrait savoir « ce qu'il doit faire passer » à ses étudiants, autant sur le plan du contenu de son intervention (« de quoi dois-je leur parler en priorité en fonction de leur niveau et de leur besoin ? ») que sur sa forme et son déroulement (« dans quel ordre dois-je aborder les notions ? ») ; un autre usage plus ponctuel est possible pour le formateur plus chevronné, qui n'a pas besoin d'avoir une vue d'ensemble d'un plan de formation et des compétences des étudiants, mais plutôt d'utiliser le référentiel pour cibler son intervention sur un point précis, organiser sa séquence autour d'objectifs définis et élaborer ses TP à l'aide des ressources en ligne vers lesquelles le référentiel propose des liens.

J'ai donc travaillé en trois temps. La première séance de travail s'est faite en collaboration avec Frédérique Simonot et Delphine Grepilloux. Nous avons mis au point un paragraphe qui récapitule les objectifs de cet outil, donne un aperçu de son contenu et précise le public auquel il s'adresse. Il est prévu également de reproduire les icônes et pictogrammes de navigation pour en détailler l'usage et les fonctionnalités.

J'ai ensuite travaillé seule pour élaborer un plan de visite. J'ai en effet fait le choix de présenter ce mode d'emploi comme une expérience d'utilisation vécue à la première personne, pour favoriser l'identification et la mise en condition et en application. De manière générale j'ai choisi de ne pas employer un vocabulaire trop spécialisé. J'ai également tenté de toujours raccorder les fonctionnalités du référentiel à un éventuel usage : par exemple, je ne me contente pas de dire quelle est la marche à suivre pour accéder aux ressources, mais je développe l'usage que j'entends en faire pendant mon intervention en salle de formation. Enfin, j'ai pris soin d'explorer toutes les fonctionnalités pour que le mode d'emploi clarifie l'usage de toutes les icônes de navigation.

En me plaçant dans la position d'un formateur débutant qui, en quelques semaines, doit apprendre ce qu'est une formation à la méthodologie documentaire ou faire le point sur le contenu des formations qu'il devra assurer, j'ai donc simulé et reproduit une visite linéaire et exhaustive du référentiel. Elle permet de recenser les compétences requises chez un étudiant et les objectifs opérationnels qui leurs sont rattachés. Elle permet également de mettre au point un plan d'intervention, en se reportant à l'arborescence du référentiel.

J'ai procédé de même en m'identifiant à un formateur expérimenté, qui sait exactement quel est le niveau de ses étudiants, ce qu'ils ont déjà vu avec lui, et cherche surtout à faciliter l'organisation de sa séquence. J'ai donc opéré une visite sélective, montré comment on peut choisir certaines compétences élémentaires, en écarter d'autres, et utiliser les supports de cours qui sont disponibles en ligne.

Le parti pris de ce mode d'emploi est donc d'adopter l'angle de vue de l'utilisateur et de lui permettre de formuler ses besoins avant de se lancer dans l'exploitation de l'outil. On espère de cette manière lui épargner une lecture fastidieuse et décontextualisée d'une liste de fonctionnalités associées à des icônes, ainsi que d'avoir à tâtonner pour trouver ce qu'il cherche. L'usage de cet outil est en effet complexe, et se comprend surtout en référence à la métaphore de l'arborescence et à l'image volontairement « circulaire » du plan du site que donne la page d'accueil : les compétences, compétences élémentaires et objectifs opérationnels sont reliés par des rapports hiérarchiques. Ainsi, lorsqu'on l'a compris, on peut de servir de l'arborescence comme plan de cours cohérent. Cela dit, on se déplace librement sur le « cercle » des familles de compétences, on les associe à son gré (dans un plan de cours qui peut donc être tout à fait original et personnalisé), de la même manière que le référentiel lui-même les associe par des liens en hypertexte. En revanche, si cette organisation à la fois lisible et souple est mal perçue, on peut rapidement se perdre dans un foisonnement d'informations et ne plus savoir par où commencer son cours. Il était donc indispensable que le mode d'emploi ait, autant que possible, la forme d'une « préconisation d'usage », tout en développant l'autonomie de l'utilisateur et sans se vouloir prescripteur.

Pour faciliter la visualisation, j'ai enfin, proposé de faire figurer dans le mode d'emploi des reproductions de ce qu'il se passe sur l'écran quand on active telle ou telle fonctionnalité. Il est important, en effet, de garder à l'esprit qu'un outil en ligne ne se « lit » pas de façon linéaire. La navigation met en jeu des compétences de mémorisation de repérage dans l'espace très différentes de celles que mobilise la lecture. En somme, ce mode d'emploi pourrait se présenter sur la forme d'un diaporama accompagné de commentaires.

3.2.3.2. Propositions pour un glossaire

Le glossaire, ou lexique, est un outil indispensable pour donner les définitions de concepts documentaires souvent abstraits. On le sait, comme toute communauté professionnelle, les bibliothécaires ont leur jargon et usent de termes parfois ambigus pour désigner les concepts de la documentation. Il s'agissait donc ici de ne pas s'en tenir à la description, mais d'aborder la définition de ces concepts.

Le travail qui m'a été confié me paraissait d'autant plus important que le public cible du référentiel n'est pas exclusivement celui des professionnels des bibliothèques : l'outil doit être utile aux enseignants-chercheurs qui participent à la formation des étudiants et aux tuteurs étudiants. Il doit, le cas échéant, leur permettre d'avoir un aperçu rapide de ce que l'on désigne par le terme « compétences documentaires » et, par là même, de saisir les enjeux et les moyens de la formation à la méthodologie documentaire. Bien que n'ayant pas complètement exploré le sujet (cela pourrait faire l'objet d'une étude ultérieure), il me semble qu'à l'avenir, ERUDIST pourrait devenir l'instrument par excellence d'une formation légère et à distance des enseignants-chercheurs à l'exercice de la formation des étudiants à la recherche documentaire.

Le glossaire devait reprendre tous les termes spécialisés du référentiel. J'ai donc commencé par les relever. Mon travail a consisté ensuite à les relier entre eux. Mon idée était en effet que les concepts documentaires ne constituent pas à proprement parler un « champ sémantique », ni une « discipline universitaire », ni même un simple vocabulaire professionnel. Ils se comprennent en référence à deux facteurs déterminants : des notions théoriques et indispensables à la compréhension des divisions du savoir qu'opèrent les bibliothécaires (comme l'indexation ou la classification) d'une part ; des mises en pratiques, manipulations concrètes d'autre part. Pour résumer, savoirs et savoir-faire s'y articulent de façon parfois très complexes[19]. Les concepts de la documentation forment ensemble une nébuleuse où la compréhension d'une notion théorique dépend bien souvent d'une représentation imagée et d'une éventuelle mise en pratique. Le glossaire ne pouvait donc pas se concevoir comme une simple liste de définitions présentées dans l'ordre alphabétique.

J'ai travaillé l'image de l'arborescence, qui fonde l'organisation d'ERUDIST et garantit sa simplicité d'utilisation. En référence à l' « arbre encyclopédique », j'ai décidé d'organiser le glossaire autour de l'idée de « renvoi » : chaque définition comportera un ou plusieurs renvois, soit, du fait des potentialités de l'outil multimédia, un ou plusieurs liens hypertexte vers d'autres termes. L'idée en elle-même est très simple : on ne fait que reproduire au niveau du glossaire l'organisation du référentiel qui propose des « ponts » permanents entre les compétences. Il serait intéressant d'imaginer que le glossaire se décline lui aussi en schéma heuristique et que d'un simple clic on ait accès à l'arborescence des termes, dont on trouverait par ailleurs les définitions, cette fois dans une liste alphabétique, la plus pratique.

Du point de vue de la syntaxe de ces définitions, j'ai choisi un vocabulaire courrant, favorisant la vulgarisation, tout en respectant un niveau de langue assez soutenu, toujours par référence au public cible de l'outil : l'objectif n'est pas de simplifier autant qu'on le ferait pour exposer un concept à un étudiant de première année. Par ailleurs, j'ai tenté de mettre chaque terme « en situation » : autant que possible, les définitions sont suivies d'une phrase qui relie le terme à son contexte d'utilisation. Pour respecter l'objectif principal d'ERUDIST, j'ai également tenté de rapprocher le terme de son contexte d'utilisation dans le référentiel, c'est à dire de faire au moins rapidement allusion à la compétence principale à laquelle le concept est rattaché.

Voici, pour exemple, la définition de « référentiel » :

> *« Un référentiel de compétences est à la fois une liste et un outil: il recense les **compétences** requises pour mener à bien une tache. Dans le même temps, son organisation en arborescence permet de l'utiliser pour identifier des compétences principales, celles qui leurs sont associées, celles qui sont indispensables ou simplement complémentaires. Il permet également de visualiser l'ordre dans lequel certaines compétences doivent être acquises et donc de construire un cheminement personnel qui conduira à l'acquisition de ces compétences »*

Le terme « compétence » est en hypertexte puisqu'il fait l'objet d'une définition. Il est fait référence à l'usage potentiel du référentiel pour celui qui le consulte.

---

[19] On peut à ce titre consulter l'ouvrage de Claire Denecker déjà cité.

Le glossaire sera prochainement finalisé par les développeurs, et le mode d'emploi bientôt intégré à la version définitive du référentiel. L'outil sera disponible en ligne. Il est actuellement disponible, dans une version provisoire à l'adresse suivante : //askonce.grenet.fr/refdoc3.

Voilà donc, modestement, les idées directrices de mon travail. J'espère avoir ainsi accéléré la finalisation d'un outil à la fois original et complémentaire de ceux, nombreux, que l'on trouve déjà en ligne à l'usage des formateurs[20]. Conçu comme un portail, du fait des nombreuses ressources vers lesquelles il propose des liens, il se présente comme une synthèse des supports et matériaux disponibles sur Internet, un réservoir de ressources évolutif (les liens sont mis à jour périodiquement), une base de « référence » comme son nom l'indique, et un outil fondamentalement collaboratif et susceptible d'être enrichi par les contributions des personnes intéressées.

[20] FORMIST, bien sûr, les sites des URFIST, METAFOR, CERISE ou encore FOURMI. A ce sujet, cf. Mouraby Claire, Former des formateurs, un enjeu pour l'avenir de la bibliothèque universitaire, op. cit., chap.III.1. « Des outils pour avancer ».

Conclusion

J'aimerai conclure ce rapport en mettant en étroite relation deux aspects de ce stage. Ses apports « théoriques » d'une part, mon expérience professionnelle d'autre part. Souvent, ces deux aspects sont intimement liés, difficilement discernables. Pourtant, ils se distinguent du fait de ma posture particulière d'observatrice. Le fait d'intégrer provisoirement une structure tout en ayant à rédiger un rapport de stage et un mémoire d'étude confère un regard particulier, critique et distancié, sur son futur métier, sur les pratiques de ses collègues et les enjeux qui sous tendent les réflexions sur l'avenir des bibliothèques, en l'occurrence universitaires. Les réflexions théoriques que j'ai pu développer (plus ou moins, en « apercevant » seulement certaines), méritent qu'on y revienne, même brièvement. Moins distanciée, plus « participative », voire impliquée, a été ma position face à l'expérience humaine et professionnelle que j'ai eu l'occasion de vivre. Il me semble que cette conclusion est le moment et le lieu d'opérer la « distanciation ».

En premier lieu, la réflexion la plus intéressante qui s'est présentée à moi est la suivante : la profession doit aujourd'hui s'interroger sur une re hiérarchisation de ses missions. De ce point de vue, il est indéniable que mon travail sur la formation des formateurs, pour mon mémoire d'étude, a été le fil conducteur de mes réflexions au cours de ces trois mois. Cette dernière étant indissociable de la formation des étudiants, et l'une de mes missions les plus urgentes en cet automne 2004 étant de prendre en charge des groupes d'étudiants, mes réflexions ont pu sans cesse s'enrichir de la pratique et de l'observation de la pratique de mes collègues. Ainsi, très profondément, j'ai pris conscience des enjeux de la formation des usagers. J'ai pu les observer, analyser leurs habitudes, leurs représentations, leur connaissance ou méconnaissance de la bibliothèque. La Bibliothèque Universitaire Droit-Lettres de Grenoble a parfois eu pour moi le caractère d'un laboratoire : j'y ai vu les usagers prendre de nouveaux repères, les bibliothécaires

apprivoiser un lieu de travail nouveau et leur mission nouvelle de formateurs. J'ai vu la formation s'imposer dans l'esprit de tous, bon gré ou mal gré, comme une de leurs missions fondamentales à l'avenir, et l'une des plus difficiles aussi. Ces observations ont mené très loin mes réflexions, m'ont conduite à interroger des notions d'identité professionnelle, d'adaptation au changement, d'avenir de la bibliothèque.

En effet, que sera la BU demain ? Toujours le lieu de conservation d'une collection ? Une porte d'accès à l'information dématérialisée ? Un lieu d'enseignement comme un autre ? C'est la deuxième interrogation que m'inspire mon expérience. Avec son architecture moderne et sa nouvelle organisation, ses équipements performants, ses formations de masse, la BU Droit-Lettres de Grenoble incarne en quelque sorte les BU du troisième millénaire. Ses évolutions récentes accompagnent celles de l'université, et forcent à s'interroger sur la place de la documentation dans l'enseignement supérieur, le rôle des bibliothécaires face aux étudiants qui intègrent massivement la faculté sans garantie de réussite. J'ai pu observer un engagement sincère des bibliothécaires dans cette mission d'accompagnement de la réussite: ils sont attentifs à voir aussi loin que possible, à concevoir la bibliothèque comme un instrument d'intégration à la société et de réussite professionnelle. En somme, ils assument leurs nouvelles missions avec conviction, bien qu'ils aient toujours du mal à se sentir pleinement intégrés à l'université. L'on comprend qu'ils espèrent aussi beaucoup de ce changement de visage de leur établissement, de cette rénovation radicale, pour faire évoluer petit à petit leur rapport avec les usagers et les partenaires institutionnels et locaux, pour légitimer encore plus profondément leur action et matérialiser leurs valeurs au cœur du campus. Comme me le confiait le directeur : « la vieille BU est morte, on repart à zéro cette année…»

Les étudiants, eux, sont bien vivants et c'est heureux : ce sont eux qui m'ont fait vivre l'expérience la plus enrichissante de ce stage. J'ai plus appris sur ce qu'est réellement une bibliothèque pour ses usagers au cours de mes discussions, plus ou moins formelles, avec eux, qu'en plusieurs heures d'observation. J'ai pris conscience à leur contact de la multiplicité de leurs approches de la bibliothèque, mais surtout de notre difficulté, en tant que professionnels, à regarder notre outil

de travail avec distance : il nous semble si familier que nous ne percevons plus la complexité de son organisation ni le degré d'abstraction des concepts qui sous tendent notre pratique. Nous n'interrogeons jamais assez nos usagers sur leurs « représentations » de la bibliothèque et des outils qu'elle met à disposition. Ces expériences personnelles, et celles de mes collègues m'ont aussi convaincue de la difficulté qu'il y a à s'improviser, du jour au lendemain, formateur, à prendre la parole devant un groupe, à construire un TP, autant de faits qui ont enrichi une fois encore mon étude.

J'espère pouvoir mettre en pratique à l'avenir ces quelques réflexions, comme j'espère pouvoir continuer à assumer ma mission de formation.

Bibliographie

LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DE GRENOBLE

- KRAYTCHENKO, Suzanne. « La section droit-lettres de la nouvelle bibliothèque universitaire de Grenoble Saint-Martin d'Hères. », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1969, N° 4, pp. 19-22.

- « La nouvelle bibliothèque universitaire de Grenoble », *Bulletin des bibliothèques de France,* 1960 - N° 1,pp 17-20.

EVOLUTION DES SCD ET SICD

- Dossier : « Espaces et bâtiments ». In : *Bulletin des bibliothèques de France,* Paris, 2000, t.45, n° 3, p. 66-69

Et particulièrement :

ANNEZER , Jean-Claude, GABENISCH , Jean-Luc « L'implication des personnels dans la conception d'une bibliothèque universitaire : La future bibliothèque centrale de l'université Toulouse 2-Le Mirail », pp.66-69.

BEDARIDA, Marc. « L'utile est-il le beau? », pp.27-30.

BISBROUCK, Marie-Françoise. « Les bibliothèques universitaires : L'évaluation des nouveaux bâtiments », pp. 31-38.

- Dossier : « Architecture et bibliothèques ». In : *Bulletin des bibliothèques de France,* Paris, 1996, t. 41, n° 5, p. 68-71.

Et particulièrement :

BISBROUCK, Marie-Françoise. « L'évolution des bâtiments des bibliothèques universitaires françaises depuis le rapport Miquel : Historique et constat », pp.61-67.

JULLIEN, Madeleine, CHABBERT, Véronique. « Construire une bibliothèque universitaire : L'exemple de Paris 8 », pp. 68-71.

- Dossier : « Les bibliothèques universitaires face à l'université de masse ». In : *Bulletin des bibliothèques de France,* Paris, 1996, t. . 41, n° 2 , pp.8-75.

FORMATION DOCUMENTAIRE

- Denecker Claire*, **Les compétences documentaires : le traitement de l'information chez l'étudiant,*** Villeurbanne, ENSSIB, mémoire d'étude, 1999.
- Denecker Claire, *Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2002, 208p.

- PANIJEL, Claire, DESHOULIERES, Bruno , DUBREUIL, Françoise [et al.]*Former les étudiants à la maîtrise de l'information, repères pour l'élaboration d'un programme* , Ministère de l'Education nationale, de la recherche et de la technologie, [Sous-direction des bibliothèques et de la documentation, Bureau de la formation, de l'édition et des systèmes d'information], 1999. 82p.

- Dossier : « La formation des usagers». In : : *Bulletin des bibliothèques de France,* Paris, 1999, t. 44, n° 1, pp.8-93.

Et particulièrement :

COLAS, Alain. « La formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur », p. 24-29.

COULON, Alain. « Un instrument d'affiliation intellectuelle », p. 36-42.

NOEL, Élisabeth. « Les formations à l'information en bibliothèque universitaire : Enquête nationale 1997-1998 », pp.30-34.

LMD, RÉFORME DES OFFRES DE FORMATION :

- *Campagne 2005 d'habilitation à délivrer les diplômes nationaux et d'accréditation des écoles doctorales*, Circulaire, Direction de l'enseignement supérieur, Ministère de l'Education nationale de l'enseignement supérieur et de la recherche, Paris, le 30 août 2004, [en ligne], disponible sur http ://www.amue.fr/Telecharger/TextRef/Circulaire_habilitations2005_.pdf. (consulté le 11/10/2004)

- *Construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur, Constat d'étape et suggestions pour l'année universitaire 2001-2002*, Note d'orientation, Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2001, [en ligne], disponible sur http ://www.amue.fr/Telecharger/note_orientation_juillet_C3ES.pdf (consulté le 11/10/2004).

- DUBOIS, Anne-Céline. *LMD et formation à la recherche documentaire en bibliothèque universitaire : ruptures ou continuités*. 82p. Mémoire d'étude : Villeurbanne : ENSSIB, 2003.

RÉFÉRENTIELS DE COMPÉTENCES

- ANNOOT, Emmanuelle. *Les formateurs face aux nouvelles technologies : le sens du changemenT.* Paris : Ophrys, 1996. 199p. (coll. Autoformation et Enseignement Multimédia).

- BUILLARD, Eric, *Les Machines à enseigneR.* Paris : Hermès, 1997. 319p**.**

- DUPLESSIS, Pascal. « Construction d'un référentiel de compétences info documentaires, Apports didactiques et enjeux professionnels ». *In :* communication sur le thème « Elaboration d'un tableau de compétences documentaires par niveau », Association régionale des documentalistes de l'enseignement privé (ARDEP 69), 28 janvier 2004.

- SavoirsCDI, CRDP de Bretagne, Poitou-Charentes et Académie de Lyon, *Référentiels de compétences, notre démarche et nos critères de sélection*, [en ligne], disponible sur http://savoirscdi.cndp.fr/pedago/Reflexion/referentielsynthese.htm (consulté le 25/11/03).

QUELQUES SITES

- Agence de Mutualisation des Universités. *La maison des universités*, [en ligne]. http://www.amue.fr (consulté le 12/10/2004).
- Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France,* [en ligne]. http://bbf.enssib.fr (consulté le 30/11/2004).
- Conférence des Présidents d'Université. *La maison des universités*, [en ligne]. http://www.cpu.fr consulté le (14/10/2004).
- Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Conseil supérieur des bibliothèques, [en ligne], http://www.enssib.fr/autres-sites/csb (consulté le 22/11/2004).
- BU Droit-Lettres Grenoble. ERUDIST, votre référentiel de compétences documentaires, [en ligne], http://askonce.grenet.fr/refdoc3/ (consulté le 30/11/2004).
- Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. *FORMIST,* Réseau francophone pour la formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur [en ligne]. http://formist.enssib.fr (consulté le 30/11/2004).
- Sites des URFIST : accessibles depuis FORMIST ou :

- LARDY, Jean-Pierre, Université Claude Bernard Lyon I. *URFIST de Lyon*, [en ligne], http://urfist.univ-lyon1.fr (consulté le 15/09/2004).
- Université Montesquieu. *URFIST de Bordeaux*, [en ligne], http://www.montesquieu.u-bordeaux.fr/urfist (consulté le 24/11/2004).
- Université de Nice Sofia Antipolis. *URFIST de Nice*, [en ligne], http://www.unice.fr/urfist (consulté le 30/11/2004).
- Ecole nationale des chartes. *URFIST de Paris, Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique* [en ligne], http://www.ccr.jussieu.fr/urfist (consulté le 30/11/2004).
- Université de Haute Bretagne Rennes 2. *URFIST de Bretagne et Pays de Loire*, [en ligne], http://www.uhb.fr/urfist , (consulté le 30/11/2004).

- Université Louis Pasteur (Strasbourg I). *URFIST de Strasbourg,* [en ligne], http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr/urfist/home.htm, consulté le 30/11/2004.
- Université de Toulouse I. *URFIST de Toulouse,* [en ligne], http://www-sv.cict.fr/urfist consulté le 30/11/2004.

Table des annexes

Annexe 1 : Journal de bord : extraits

Lundi 30 Août 2004 :

Cette première journée permet de prendre la mesure des bouleversements en cours à la bibliothèque.

De ce point de vue, le temps passé à régler les questions pratiques liées à mon arrivée est instructif : rien ne fonctionnera sans une bonne organisation préalable.

L'entretient avec Frédérique Simonot me rassure : nous parlons de mon sujet de mémoire, il l'intéresse et elle sera sans doute d'un grand secours. Elle m'aide déjà à affiner la problématique, au regard de son expérience et des réalités auxquelles la confronte l'actualité grenobloise.

Le moment fort de la journée : l'entretient avec le directeur du SICD Frédéric Saby. Une fois réglées les questions pratiques, il légitime en quelque sorte ma présence ici et expose indirectement sa politique d'établissement, résolument tournée vers la formation des lecteurs.

J'appartiendrai donc pendant presque trois mois au service « formation des lecteurs » au sein du département des « services au public », département autour duquel se réorganise la nouvelle bibliothèque universitaire, qui rouvrira ces portes après rénovation début octobre.

Je vais donc avoir l'opportunité d'observer cette « renaissance » et de participer activement aux préparatifs. Des formations organisées en interne, pour que le personnel se réapproprie les locaux et les nouvelles missions, seront organisées. Je suis invitée à les suivre : ce sera le meilleur moyen de connaître parfaitement l'établissement.

J'ai également accepté (avec grand intérêt) de participer, en tant que formatrice, et en toute modestie, aux premiers cours de « recherche documentaire » offerts aux étudiants dès leur arrivée sur le campus. Je ferai ainsi l'expérience concrète de la « pédagogie documentaire ».

Entretien avec Frédéric Saby : pourquoi un tel effort porté sur la formation ?

Selon le directeur du SICD, la mission de la bibliothèque universitaire est en pleine mutation (évolution des formes de documentation, évolution des formes d'enseignement, des modes d'accès à la documentation et à l'information). Cela a des conséquences sur la manière dont les étudiants et enseignants doivent construire leurs modes construction et de consolidation de la connaissance (prise en main par l'étudiant de son cursus, de son projet professionnel…). Le modèle est celui des universités anglo-saxonnes, sa traduction officielle, la réforme du LMD.

La BU a une place à prendre dans cette évolution, il ne faut pas laisser passer cette opportunité d'agir, non plus parallèlement à l'université, mais « en symbiose avec ses missions d'enseignement et de recherche ». Il faut tendre vers une « collaboration étroite, avec les enseignants-chercheurs, avec les BUFR et les UFR », et donc composer avec de nombreuses réticences. Le directeur parle de « vraie difficulté et condition de la réussite ».

Dans le cas du SICD II de Grenoble, les université ont « joué le jeu » et la BU bénéficie d'une coïncidence de faits : en même temps qu'elle recentre sa mission sur le service au public (sa collection est déjà importante –600.000 volumes, 2000 titres de périodiques vivants- et prestigieuse), elle change complètement d'aspect physique. Selon Frédéric Saby, il sera bientôt clair pour tous que « la vieille BU est morte » physiquement, et que la nouvelle assume, en plus des anciennes, de nouvelles missions, dont celle d'offrir à chacun la maîtrise des outils d'information et de documentation.

Ainsi, la formation des étudiants, et avant cela des futurs formateurs, devient une activité essentielle qui se traduit par la mobilisation de l'équipe complète (catégories, A et B). C'est « une révolution pour l'équipe, un changement de métier ».

Lundi 06 septembre :

Début des formations pour le personnel.

Accueil par le directeur Frédéric Saby : 30 mois de travaux se terminent aujourd'hui.

Trois étapes fondamentales pour la reprise en main de la bibliothèque :

- les formations du mois de septembre
- la réouverture au public le lundi 4 octobre.

- L'année universitaire 2004/2005 : une année pour traduire dans les faits les réformes et ajustements qui ont été décidés, pour « mettre à l'épreuve la nouvelle organisation fonctionnelle ».

Le directeur rappelle que si le service public reprend un fonctionnement complet en octobre, il n'a jamais été interrompu. Il félicite son équipe.

Trois objectifs pour l'année à venir :

- réussir le passage à la nouvelle organisation fonctionnelle : articulation entre les quatre départements, mise au point des nouveaux plannings.
- Réussir la relation au public. « Prouver à la communauté universitaire que nous lui offrons un outil de travail exceptionnel ». Les efforts se porteront sur la médiation, la réussite de l'intégration au Système d'information de l'université, avancer la construction du réseau du SICD (et en particulier la coordination avec Valence).
- Réussir l'intégration au LMD, ce qui passe par la mise en place de la formation des lecteurs.

Nadine Delcarmine (adjointe de direction) intervient :

- elle insiste sur le problème que présente l'aile ouest, qui n'a pas été rénovée : elle accueillait les collections et les lecteurs pendant les travaux. Elle fonctionnera sur le même modèle que les autres pôles, mais elle ne bénéficie pas du même équipement (en particulier le câblage Internet des tables de travail). Il faudra gérer cette différence.

- un rendez-vous est déjà pris avec l'architecte pour organiser sa rénovation.

Lundi après-midi :

La visite des locaux se concentre sur les dispositifs de sécurité, en particulier sur le SSI, système de sécurité incendie : je prends la mesure de la complexité de la sécurisation d'un bâtiment aussi important et fréquenté.

Mardi 07 septembre

Matin : visite des locaux. On nous présente les différents espaces et leur organisation : plusieurs nouveautés intéressantes, le câblage des tables de

travail (les étudiants qui possèdent un ordinateur portable auront accès gratuitement à Internet), le choix de ne plus réserver un étage aux chercheurs et doctorants (pour compenser, des tables leur sont réservées et ils peuvent utiliser des caissons à clé pour garder à disposition des ouvrages dont ils auraient besoin pour plusieurs jours), l'automate de prêt, les salles de travail en groupe parfaitement insonorisées.
Présentation de AB6, le logiciel qui permet l'exemplarisation des documents.
Après-midi : réunion avec les responsables de la BUFR d'études anglophones pour préparer la formation des lecteurs. J'entre dans le vif du sujet.
Sont présentes : la responsable de la BUFR, l'enseignante qui s'est impliquée dans l'organisation des formations, la responsable du SIO qui est concerné par le même module (dit PROFOR, « réussir son projet de formation »).
Les modalités pratiques (salles, créneaux horaires…) fixées, des questions importantes sont abordée :

- toujours rappeler aux étudiants la différence entre recherche d'information et recherche documentaire, pour affirmer la spécificité de notre intervention.
- Les faire réfléchir sur les questions de fiabilité, validité et validation de l'information.
- Leur transmettre la conscience qu'il est possible de fréquenter des lieux complémentaires comme la BU et la BUFR.
- Insister sur l'efficacité du travail en groupe dans l'acquisition de savoirs et de savoir-faire.

Deux problèmes se posent :
Les enseignants participants voudraient savoir ce qu'ils « doivent faire et dire » pendant les formations (ils pensaient qu'ils n'auraient qu'à accompagner) : je me propose d'y réfléchir et de produire un document de référence sur la question pour le lundi suivant.
En outre, si l'évaluation de l'UE est prévue (rapport de 10p. et exposé oral), l'évaluation de la partie « recherche documentaire » nous est entièrement dévolue : je chercherai une solution pour une évaluation individuelle et/ou de groupe qui ne nous oblige pas à corriger 200 copies (d'autant que nous n'évaluerons pas que les L1 d'anglais, mais plus de 2000 étudiants). Les enseignants seraient près à en corriger quelques unes si on leur fournit le corrigé.

En fait, il me semble que l'évaluation, qui est un (le ?) pilier de la pratique enseignante, est un bon moyen de leur montrer tous les liens qui existent entre notre compétence, qu'ils appellent « technique » et leur compétence disciplinaire : il faudrait trouver le moyen de leur montrer qu'ils peuvent très bien corriger les évaluations du module « recherche documentaire », puisque celui-ci s'appuie, en tous points, sur la discipline dans le cadre de laquelle il est enseigné. Nous fournirons le savoir-faire, mais il ne sera expérimenté que dans le cadre d'une utilité immédiate pour la discipline (du moins au niveau L1, car par la suite nous ambitionnons tout de même de leur montrer qu'il est possible de dépasser ce cadre disciplinaire et utilitaire).

Mercredi 08 septembre :

J'assiste désormais à toutes les formations du personnel : aujourd'hui, « consulter et communiquer les documents en magasin ». Un débat animé naît, du fait que la réservation de documents en magasin, pour emprunt ou simple consultation sur place, n'est possible que depuis le site ou l'OPAC , avec la carte de lecteur et le mot de passe . De ce fait, le traitement étant automatique et les bibliothécaires ne pouvant pas le contourner, il est impossible pour l'étudiant, l'enseignant ou le chercheur qui aurait rendu des documents en retard de réserver un document en magasin. Qu'il ne puisse l'emprunter est tout à fait normal, mais qu'il ne puisse même pas le consulter sur place semble inadmissible à certains. Les autres pensent que les retardataires n'ont qu'à être ponctuels… Les ouvrages d'avant 1950 seraient-ils réservés aux vertueux ?

Jeudi 09 septembre :

Je participe à la réunion avec les porteurs de Licence de l'UPMF (les responsables du niveau L dans les UFR), pour faire le point sur l'engagement des UFR dans la formation des lecteurs et l'implication des enseignants. Il s'agit de fixer le cadre de la formation, répéter que le SICD 2 n'est pas un « prestataire de service » qui offrirait des formations à la demande, et valider les objectifs pédagogiques (éventuellement les expliciter à nouveau si besoin).
Les personnes qui se sont déplacées semblent convaincues de la nécessité d'offrir cet enseignement (qui est de toute façon désormais intégré aux plaquettes des deux universités) à leurs étudiants. Trouver des enseignants motivés, prêts à encadrer les heures de TD et des créneaux horaires semble déjà beaucoup plus compliqué. Une seule solution : la souplesse, et des

solutions presque « à la carte ». Une seule invariable : le SICD ne s'engagera dans la formation que si elle est obligatoire car il n'a pas les moyens d'assurer des options. Il faut faire face à des situations extrêmement diverses et ne pas renoncer à donner malgré tout un même bagage à chaque étudiant…

La formation pour le niveau M ne sera mise en place que l'année prochaine, à part en histoire et histoire de l'art.

Vendredi 10 septembre :

Réunion mensuelle des BUFR. Sont présents les responsables du SICD2 et la plupart des responsables de BUFR des deux universités.

A l'ordre du jour : les nouveautés des services de la BU (surtout le département service public), la présentation du référentiel de compétences documentaires qui doit servir aux responsables qui vont accueillir des formations pour les préparer, le calendrier des futures réunions, la visite des nouveaux locaux.

L'ordre du jour est proposé par les responsables de BUFR, ce qui me permet d'évaluer leurs préoccupations. Sont retenus pour les réunions suivantes :

- le thème du suivi des périodiques, du catalogage, du nouvel OPAC AB6
- L'organisation du travail quand on est seul avec un ou deux étudiants tuteurs.
- La question de l'accès Internet que l'on offre, ou non, aux étudiants en BUFR.
- La questions de l'exemplarisation et de la typologie des documents dans le nouveau module AB6.
- La signalétique en BUFR, les actions de communication, la charte graphique du SICD
- Le désherbage et la conservation partagée.
- Imaginer des salles de référence bien spécifiques au BUFR et adaptées aux besoins particuliers de leurs usagers.

Mardi 14 septembre :

RDV avec Florence Roche pour parler du département du public. J'adapte également les documents produits pour les formations des L1 d'anglais aux 600 L1 de droit (qui ne disposeront que de 1h30 d'enseignement, pour six heures en anglais !).

Lundi 20, Mardi 21 Septembre :

Je suis la formation de formateur animée par Philippe Favre de Grand Format avec huit collègues.

J'y troue un double intérêt : bien sûr je me forme et me prépare à assurer les cours de recherche documentaire ; j'observe également la « technique » du formateur, et surtout les réactions, les besoins et les inquiétudes plus ou moins exprimés par les collègues. Ces réflexions nourriront celles de mon mémoire d'une expérience concrète. Je songe à interviewer les professionnels qui ont suivi la formation sur leurs impressions.

Jeudi 23 septembre :

La rencontre avec l'enseignant chargé de la méthodologie en L1 Italien, en compagnie de Josette Gazeau, responsable du CADIST d'italien, me permet de m'approprier la mission que m'a confiée F. Simonot au début du stage : participer à la médiation entre la bibliothèque et les universitaires, pour valoriser l'action de formation de l'équipe du SICD. L'enseignant est convaincu de l'intérêt de nos propositions et très motivé pour participer et transmettre la culture documentaire spécifique à sa discipline : voilà un cas où la collaboration effective devrait donner de bons résultats.

Jeudi 30 septembre :

La bibliothèque est en effervescence. La grande réunion du personnel au complet a lieu pour la dernière fois avant la réouverture. L'on sent chez beaucoup d'entre nous une grande impatience à ouvrir, à revoir les étudiants. Cela dit, une inquiétude importante est palpable. Comme souvent, elle porte en ce jeudi matin sur des modalités pratiques, que l'on ne saurait qualifier de détails, tant elles sont susceptibles d'enrayer le fonctionnement des nouveaux équipements. Qui allume et éteint les postes de consultation de l'OPAC et d'Internet ? Qui est responsable de la bibliothèque en l'absence du directeur et de son adjointe ? Que doit-on faire en cas de départ de feu ? Quelqu'un rappelle avec justesse que les bâtiments n'ont jamais été aussi sûrs et que les risques sont vraiment minimes désormais… Mais les formations du mois de septembre au dispositif de sécurité ont porté leurs fruits et chacun est soucieux du rôle qu'il a à jouer.

Une personne venue pour assurer une formation interne sur le thème de l'accueil calme les inquiétude de certains : « moi ce qui m'impressionne, ça

n'est pas ce qu'il reste à faire, ouvrir les portes ça n'est pas grand-chose en comparaison des efforts gigantesques que vous avez fourni ces deux dernières années ».
Le directeur a obtenu qu'une demie-journée par mois soit banalisée pour la réunion du personnel : un jeudi matin sur cinq, la BU sera fermée pour que chacun puisse s'exprimer et que l'équipe de direction ait connaissance des dysfonctionnements, grands ou petits, que l'équipe constatera à l'usage. Des collègues me confient qu'ils trouvent ce dispositif vraiment original et efficace.

Lundi 4 octobre :
La bibliothèque a ouvert ce matin à 8h00 précises. Je vais faire le tour, saisir un peu les commentaires sur le vif.
Le hall est déjà en ébullition. Cela faisait déjà plusieurs semaines que des étudiants venaient régulièrement à la porte vérifier que l'ouverture n'avait pas été anticipée… Il est finalement difficile de mesurer ce que cet évènement représente, pour le personnel qui y travaille depuis deux ans et pour les étudiants et les universitaires, qui retrouvent enfin leur bibliothèque après tout ce temps. Le prêt n'a jamais été vraiment interrompu, mais les conditions de travail n'étaient pas idéales, loin de là : une seule salle était accessible au public et les collections en accès direct très réduites. Ce matin on entend par-ci par-là que « finalement ça valait le coup ». L'équipe de direction réunie au rez-de-chaussée autour du nouvel « accueil d'orientation générale » regarde affluer les usagers qui vont s'inscrire, ou préfèrent commencer par une petite visite. Les demandes à l'équipe d'accueil ne manquent pas, cet immense hall désoriente un peu les anciens habitués qui ne s'attendaient pas à tant de changement. Lorsque je pose la question de la satisfaction aux professionnels on me répond unanimement, mais sobrement, que c'est simplement « le couronnement des efforts passés ». La salle de « références-presse » semble à beaucoup un « ovni » : ceux qui connaissaient l'établissement savent qu'elle n'existait pas, en tout cas pas en son état actuel. Cela dit, la signalétique doit être efficace au vu des commentaires faits au premier coup d'oeil: « ah, d'accord, les ordinateurs, les dictionnaires, les que-sais-je, tout au même endroit, c'est pratique ».
« Pratique », chacun espère bien que la bibliothèque le soit.
Lorsque, le soir, je pose la question à quelques uns, tous disent que tout s'est bien passé. On me répond même avec humour : « le bogue de l'an 2004 n'a pas eu lieu ! ».

Le service formation est un peu en marge de l'évènement, concentré sur la préparation des cours qui commencent la semaine prochaine. Les derniers « réglages » ne sont pas évidents et certains accords pris en juin avec les UFR volent en éclat au contact de la dure réalité des emplois du temps. Certains étudiants viendront trois heures au lieu de six, voire une heure trente : les formateurs impliqués dans les TD s'inquiètent de l'adaptation de leurs séquences à des durées aussi variables qu'incertaines. Nous nous confrontons aussi à la taille des groupes : la salle de formation n'accueille que vingt quatre étudiants et certains groupes culminent à trente cinq…

Lundi 11 octobre :
J'accepte au pied levé de prendre en charge quatre groupes de L1 Sciences du Langage de 8h30à 12h30. Je n'ai pas d'autre choix que de leur faire faire les exercices que j'avais prévu pour les groupes de lettres. Ils se révèlent plutôt adaptés et efficaces : il faut de toute évidence commencer par des choses simples et structurantes. Qu'est-ce que la BU, qu'y trouve-t-on ? Une typologie des documents n'est pas inutile : beaucoup d'entre eux n'avaient avant aucune représentation du type de support du travail universitaire et ne faisaient même pas une différence nette entre BU et Bibliothèque Municipale. En somme, c'est bien normal. On peut cependant déplorer un manque de coordination flagrant entre lycée et université : comment faire pour que les jeunes bacheliers ne se sentent pas si perdus à la fac ?
Le groupe étant très nombreux, nous sommes obligés de le dédoubler : je ferai quatre fois la même intervention en salle de formation, Béatrice Estéoule fera quatre fois la visite des locaux : ça n'est ni très confortable ni très satisfaisant de ne pas pouvoir suivre un groupe, ni de coordonner nos interventions pour éviter les redites. Je constate cependant que mon intervention s'améliore chaque fois : je pense à certains détails, j'insiste sur ce que les autres ont semblé moins comprendre, j'adapte les méthodes d'introduction des petits exercices qu'ils ont à faire. Je constate également une différence d'attention et d'intérêt très nette entre les groupes qui « atterrissent » d'emblée en salle de formation et ceux qui passent d'abord par la visite. Les plus curieux me demandent même des précisions sur des informations données par Béatrice. L'épreuve du feu est passé, je pense être rôdée et aborde sans inquiétude la série de cours que j'aurais à assurer dans les prochaines semaines.

Jeudi 14 octobre :

Une mention spéciale aujourd'hui pour le groupe d'étudiants de lettres que j'ai accueilli ce matin. Ils le méritent. Curieux, réactifs, ils ont à tout moment joué le jeu de la découverte progressive, du tâtonnement. Ils n'ont pas hésité à poser des questions, à intervenir pour expliquer aux autres ce qu'ils avaient compris ou leur faire part de ce que leur « questionnaire d'exploration » leur avait permis de découvrir. Je repense à leur enseignante qui avait déclaré : « Vous savez, en première année, ils liront deux œuvres complètes. Ils n'ont pas de « besoin documentaire » comme vous dites ».

Certains sont partis en disant qu'ils reviendraient, et qu'ils savaient pourquoi… Cela m'inspire deux réflexions : d'une part, on dirait bien qu'il vaut mieux surestimer les étudiants plutôt que les sous estimer… D'autre part : c'est bien à nous de prendre notre place dans leur cursus d'apprentissage, on ne nous la donnera pas si facilement.

Lundi 18 octobre

Les cours s'enchaînent, à un rythme plus réduit : l'interruption pédagogique me laisse un peu de temps pour travailler à mon mémoire. Ce dernier s'enrichit de mes expériences avec les étudiants. J'ai également commencé à interroger mes collègues sur leurs expériences de formateurs, leur motivation, la formation de formateur qu'ils ont suivi pour s'y préparer. Je constate une grande motivation. Même si certains n'apprécient guère de s'exprimer face à une classe, ils se font violence, par raison, et par fidélité à des valeurs qu'ils ne démentent jamais.

J'ai de nombreux rendez-vous avec mes collègues pour préparer les TD que nous assurons en commun. Je suis très fière de m'être fait ma place dans l'équipe, comme élément actif du service de formation. Il est très valorisant d'être consultée par des conservateurs et bibliothécaires qui, par ailleurs, m'apprennent beaucoup sur leur métier. Il est surtout intéressant de travailler en équipe, de se concerter, de confronter des points de vue. L'ambiance est par ailleurs très détendue, j'apprécie beaucoup de prendre mes repas avec les collègues, de faire leur connaissance hors contexte professionnel. Chaque fois que j'évoque la question, nous tombons d'accord sur le fait que, dans cette équipe, l'atmosphère de travail est particulièrement bonne.

Jeudi 21 octobre

J'assiste à la réunion du groupe de travail sur le référentiel. L'ordre du jour est de taille : nous devons voter pour choisir le logo et le nom, que nous proposent un spécialiste de la communication et un graphiste. Un logo fait l'unanimité. Pour le nom, c'est plus compliqué, c'est le comité de pilotage qui décidera. Nous avons le choix entre DOKUMENTO, ERUDIST,A-DOC ou A-DOK et DOCEOS. DOKUMENTO et ERUDIST ont nos faveurs.

Jeudi 4 novembre

9h15. J'assiste à la réunion de direction, « pour voir ». Sont évoqués :

- les problèmes de congés : apparemment, dans la fonction publique d'état, on ne peut pas prendre tous ses congés, sans quoi le travail n'avance pas. Ainsi, deux conservateurs proches de la retraite partiront en « vacances » trois mois avant leur retraite officielle…
- le budget : les charges de fonctionnement du nouvel établissement (ERP à plein temps, ménage etc…) pèsent sur le budget des acquéreurs et menacent le développement des collections, surtout les abonnements aux périodiques numériques et aux bases de données. Frédéric Saby rappelle la nécessité de développer les abonnements partagés. Plus que jamais, la mutualisation est une question vitale.
- Béatrice Estéoule, pour le département de coopération documentaire, expose son idée de créer une charte documentaire du réseau SIDCII. Elle proposera la réflexion aux futurs conservateurs stagiaires de l'ENSSIB dans le cadre du module de conduite de projet.
- Karin Bush, pour le département du public, évoque l'inauguration le 2 décembre à 15h30 et les visites proposées aux collègues et aux enseignants : un mois exactement après l'ouverture, la présentation des locaux se poursuit pour valoriser le nouvel établissement.

- J. Boutet fait le point sur la situation de Valence, établissement très original et très intéressant (public particulier, locaux partagés avec la BM, projet de reconstruction en cours, augmentation des effectifs étudiants.

Cette semaine, je me consacre au mode d'emploi et au glossaire du référentiel.

Jeudi 18 novembre

In extremis : j'ai rendez-vous aujourd'hui avec Anne Marie Houlette au SICDI : il fallait vraiment que je voies la BU de sciences avant de partir, d'autant qu'elle vient de connaître aussi une grande phase de rénovation. Les locaux sont magnifiques, très chaleureux. C'est tellement réussi que je revois un peu à la baisse mon appréciation de la BU Droit-Lettres : elle est très fonctionnelle et propice au travail, mais je dois dire que la chaude luminosité de celle de sciences me séduit. Le deuxième étage, réservé aux chercheurs et renfermant un nombre impressionnant de périodique est très accueillant, même pour les étudiants de première année qui l'on d'ailleurs investi.

Vendredi 19 novembre :

Je salue chacun et fais mes bagages, avec regret.

Annexe 2 : cours et documents de travail préparés pour la formation documentaire

Document I : La formation des étudiants de L1 en études anglophones, UE PROFOR, Université Stendhal :

Document préparatoire de travail élaboré pour la réunion du 13 septembre 2004 avec les enseignants d'Anglais.

I- Les objectifs de la formation :

Que voulons nous transmettre aux étudiants ?

1- Identifier les besoins d'information :

« Prendre conscience que j'ai besoin d'information »

- C'est le point de départ théorique et la justification de l'existence de ce module. Chacun doit être conscient de l'importance de la maîtrise des outils et des méthodes d'information. Les étudiants doivent savoir que :

- Etre capable de s'informer est aujourd'hui indispensable pour s'insérer dans une activité intellectuelle, de recherche, professionnelle et même de loisir.

- Les ressources accessibles dans les bibliothèques et sur Internet, chez soi, n'ont jamais été aussi nombreuses et diversifiées.
- Les outils informatiques pour y accéder sont également plus nombreux et plus performants.

Le problème n'est donc pas d'accéder à une grande quantité d'information, mais plutôt de la valider, de s'assurer de sa pertinence, de vérifier sa source et de l'utiliser.

Il faut par conséquent leur préciser que :

- Les outils et les lieux tels que les bibliothèques et Internet remplissent des fonctions non pas redondantes mais complémentaires, et également utiles à différents stades de la recherche.
- La recherche d'information n'est pas équivalente à la recherche documentaire (une recherche documentaire fait appel aux concepts de **vérification, validation des informations recueillies, crédibilité de l'information écrite et avalisée, rigueur des méthodes** employées pour la recherche).

Il semble de ce fait indispensable d'inscrire les activités de ce module dans la pratique des disciplines dispensées par les enseignants impliqués dans l'UE PROFOR. Il est possible démontrer aux étudiants qu'une maîtrise rigoureuse des méthodes de recherche sera un atout majeur pour aborder leur discipline et plus largement, réussir leurs études. Cela permettrait de mettre en évidence le fait essentiel que la recherche documentaire utilise des outils et des concepts différents selon les disciplines (et que Google n'est pas la réponse à tous les problèmes).

D'un point de vue pratique :

- Cette introduction fera l'objet de la première partie de la séance 3, **TDa du 11 octobre à la bibliothèque universitaire.**

Elle peut être intitulée « Prendre conscience du **besoin documentaire** dans son travail universitaire ».

- Il serait plus efficace et convaincant pour les étudiants qu'elle soit prononcée par l'enseignant qui les accompagne tout au long du module. Il serait en effet en mesure de faire prendre conscience de la difficulté de s'insérer efficacement dans le monde de l'université, et d'expliquer au groupe le lien entre méthode de recherche documentaire et utilité de cette méthode dans le cadre spécifique de la discipline.
- Il est à envisager que la distinction entre « recherche d'information »et « recherche documentaire » soit exposée par le bibliothécaire. Cela lui donnerait l'occasion d'expliciter les concepts clé de **vérification, validation des informations recueillies, crédibilité de l'information écrite et avalisée, rigueur des méthodes de recherche.**
- Cette intervention pourrait se terminer par l'exposé des modalités pratiques d'évaluation du TD : QCM, questionnaire, évaluation du travail du groupe, conception d'un projet documentaire centré sur la recherche d'information concernant un métier, rédaction d'un rapport d'une dizaine de pages et présentation orale (exposé). Si le temps le permet, c'est un moment fondamental pour faire comprendre aux étudiants l'importance du module, son caractère obligatoire, et faire la transition avec la deuxième partie de la séance.

2- Préparer sa recherche :
« Prendre conscience que je dois décortiquer le sujet avant de foncer »

Cette étape, qui consiste à cerner son sujet et ses besoins, est fondamentale, et souvent négligée par les étudiants qui commencent souvent une recherche en cherchant dans l'**OPAC** un titre ou un auteur choisi au hasard dans une bibliographie fournie par un tiers.

Il s'agit ici :

- De définir son objectif, se demander ce que l'on cherche avant d'élaborer une stratégie pour le trouver.

- De définir ses **besoins documentaires** (ils ne sont pas les mêmes pour un étudiant de Droit que pour un étudiant de lettres, pour un étudiant de première ou de quatrième année, et dépendent du type de travail demandé et du temps imparti pour le rendre).
- De préparer sa recherche : poser la question de façon différente, la reformuler, faire le tour de la question, du **champ du savoir** que le thème recouvre, de son étendue, cerner les **repères** conceptuels et temporels.
- De savoir exactement quel travail doit rendre l'étudiant : une fiche de lecture, un rapport de dix pages, une bibliographie…. sont des commandes différentes auxquelles on répond de manière différente.

Cette étape est indispensable à la réussite d'une recherche : elle permet à l'étudiant de commencer à chercher en sachant ce qu'il cherche, ce dont il a besoin : il se fait une **représentation** préalable de l'objet de sa recherche, qui le guidera, l'aidera à **éliminer** certains outils, certaines sources, certains résultats, pour en **sélectionner** d'autres, plus pertinents.

D'un point de vue pratique :

- Ces acquisitions se feront pendant la première partie du **TDa, après l'introduction**. Le bibliothécaire exposera aux étudiants la méthode qui les aidera à définir leurs besoins et la démarche à suivre. Il exposera les concepts de **mots-clé**, de **traduction du langage naturel en langage scientifique et documentaire**, les outils spécifiques comme le **thésaurus** et les **index**.
- Il serait particulièrement efficace que l'enseignant intervienne sur la question des mots-clé, pour démontrer qu'ils sont spécifiques à chaque discipline, dont ils structurent le champ de la connaissance, fournissent des repères conceptuels, historiques, critiques.
- Le travail sur un sujet donné (choisi par l'enseignant), la recherche de mots-clé, la reformulation en langage scientifique puis documentaire seront, si le temps le permet, expérimentés avec les étudiants.
- Il est possible, à la fin de cette séance de travail, que les bibliothécaires distribuent un questionnaire d'évaluation dite « diagnostique ». Les

étudiants devront y répondre avec honnêteté. Ce questionnaire permet à chacun de s'interroger sur ce qu'il sait, sait faire, pense savoir ou ferait dans telle ou telle situation. Il permet de définir un point de départ et d'affiner des objectifs individuels.

3- Identifier les lieux de ressources documentaires : « Prendre conscience qu'ils y a plusieurs endroits où chercher »

Les ressources documentaires peuvent se trouver dans des lieux physiques ou dans des lieux virtuels**.** Les étudiants doivent prendre conscience que leurs centres de ressources sont beaucoup plus nombreux qu'ils le pensent et apprendre à les identifier et reconnaître leurs potentialités.

Ils vont donc :

- visiter et s'approprier la BU Droit Lettres, son fonds, les outils qu'elle met à leur disposition (usuels, dictionnaires, encyclopédies, répertoires, bibliographies en salle de référence…).
- Visiter et réaliser un TD dans leur bibliothèque d'UFR. Connaître son fonds et ses outils spécifiques.
- Apprendre à connaître les **bases de données** générales qui sont à leur disposition sur Internet et sur les Cdroms, et les bases de données spécifiques qu'ils doivent connaître pour leur discipline.

D'un point de vue pratique :

- Une visite d'une heure de la BU est organisée le **11 octobre pendant la deuxième heure du TDa** (avec l'enseignant et l'étudiant tuteur). Les outils généraux seront alors présentés. Utiliser le premier questionnaire d'exploration.
- Une visite de la BUFR est organisée pendant le **TDb le 2 novembre**. Durant cette séance, le bibliothécaire insistera sur la complémentarité de la BUFR avec la BU et les autres bibliothèques. Il présentera les outils spécifiques, les encyclopédies, dictionnaires, manuels d'histoire littéraire qui font

référence dans la discipline. Utiliser le deuxième questionnaire d'exploration.

4- Maîtriser les différents aspects de la recherche documentaire :

« Prendre conscience qu'il y a plusieurs types de documents et une méthode pour les trouver »

- La méthodologie :

A ce stade, une des étapes fondamentales de la méthode de recherche documentaire a été abordée : l'exploration du sujet et sa traduction en objectifs et en mots-clé ; La deuxième étape est l'identification des documents scientifiques, leur typologie, leur validité, leur usage.

Il faut également que les étudiants puissent mettre en pratique les acquis.

Mais avant cela, ils doivent apprendre à :

- **reconnaître un document scientifique**, identifier son support, sa nature (typologie des documents), sa provenance, sa structure…

Seulement après ils apprendront à :

- maîtriser les outils, et pour cela saisir leur logique (savoir élaborer une **requête** dans le catalogue, comprendre la logique du **langage d'indexation**, celle de la **cotation** et de la **localisation** des ouvrages).

- Déduire de leurs objectifs premiers des **critères de discrimination** adaptés, et pour cela maîtriser la notion de **culture documentaire disciplinaire** (éditeurs spécialisés, collections, auteurs clé…).

- Choisir, trouver et analyser les documents. Pour cela ils doivent

  - faire la différence entre **référence** et **document** ;
  - lire, comprendre, s'approprier et évaluer une **notice bibliographique** ;
  - se repérer dans les rayonnages grâce à la **signalétique** et aux **cotes ;**

- sélectionner et trouver (localiser) un document immatériel dans une base de données virtuelles.

D'un point de vue pratique :

- L'heure de **TDb en présence du bibliothécaire de la BUFR** et de l'enseignant insistera sur :
    - la distinction entre les différents types de documents (qu'est ce qu'un usuel, une monographie, un périodique, une revue …) -bibliothécaire et enseignant-
    - la distinction entre les différentes structures de documents (para texte, titre, sommaire, index, bibliographie…) et leur exploitation. -enseignant-
    - la distinction entre les différents types de texte (journalistique, romanesque, scientifique…) –enseignant-
    - la spécificité d'UN type de document : le document hypermédia (navigation, liens, associations de concepts ou de fonctionnalités, boutons…) – bibliothécaire avec le site la BUFR en support pour les manipulations-.

Le TDc à la BU a pour objectif de faire expérimenter aux étudiants les fonctionnalités pratiques. Il est centré sur l'objectif d'acquisition de savoir-faire.

En présence du bibliothécaire et de l'enseignant, les étudiants réaliseront des recherches dans le catalogue, extrairont des informations des encyclopédies en ligne, des articles du Cdrom Le Monde, consulteront des bases de données, sélectionneront et manipuleront des documents.

1h de présentation du catalogue avec le bibliothécaire/ 1h de manipulation avec l'enseignant + le tuteur sur la base de thèmes et de références spécifiques à sa discipline.

Document II : la formation documentaire des étudiants de L1 Droit, UPMF.

TD- Visite de la bibliothèque universitaire **Objectifs principaux** : Identifier les lieux de ressources documentaires : visiter et s'approprier la BU Droit Lettres, le fonds de droit, repérer les outils spécifiques de la discipline.				
Séance	**Objectifs spécifiques**	**Activités**	**Qui fait quoi ?**	**Date/Durée/Lieux**
8h-8h10	- Présenter la formation documentaire - Présenter la bibliothèque, ses salles, ses services	Intervention orale avec support (guide du lecteur)	Bibliothécaire	10mn, BU Les étudiants seront accueillis par groupes de 25 dans le hall
8h10-8h35	- Connaître le pôle Droit - connaître les notions d'accès direct/indirect - découvrir les périodiques - comprendre la cotation Dewey	Visite commentée	Bibliothécaire + personne ressource du pôle droit	25mn, BU, pôle droit
8h35-8h55	Connaître le catalogue Odyssée	Intervention orale avec démonstration diaporama abrégé Distribution d'un lexique spécifique à la discipline / voir si support global (TP + lexique+TP…)	Bibliothécaire	20mn, salle de formation BU
8h 55 : arrivée de l'enseignant chargé de TD, arrivée du tuteur, présentation de la 2e heure et de la suite				

9h00-9h40	- Introduire la notion de préparation de la recherche (mots clé, cerner le sujet) - Introduire la notion de culture documentaire disciplinaire.	- distribution du matériel d'accompagnement (livret + TP) - introduire avec le TP les revues et outils importants - faire manipuler le catalogue	Enseignant + tuteur	30mn, Salle de formation BU + 10mn de déplacement
9h40- 10h	-Mettre en pratique, chercher, localiser, se procurer un document	Les étudiants se déplacent librement dans la salle et récoltent les documents Ils s'adressent aux banques d'accueil pour obtenir les documents en magasin, si besoin ?	Enseignant + tuteur	20mn, salle de doit de la BU

Visite en Salle de travail de la fac de droit :

Au cours du TD de rentrée, il sera distribué aux étudiants un livret (4 p A5) sur lequel ils devront inscrire les travaux réalisés pour la formation documentaire : ils devront y reporter les réponses trouvées en TP et des observations faites en salles de travail.

Ils devront faire signer le « visa » pour prouver leur passage à la bibliothèque et dans la salle de travail de la faculté de droit. A présenter à l'enseignant avant début décembre

Annexe 3 :Documents relatifs au référentiel de compétences ERUDIST

1- Maquette du référentiel.

Ce tableau correspond à la famille 1 : Compétences 1 - Famille : « Bien commencer sa recherche »

Compétences	Mini-compétences	Objectifs opérationnels	ex supports de formation / évaluation
Organiser sa recherche : anticiper, planifier	1. identifier les lieux-ressource : le réseau des BU-BUFR	• Savoir s'informer sur les conditions d'accès (horaires, conditions de prêt…) • Savoir identifier et spécifier les rôles (nature et partage des collections…) • Savoir identifier les clés d'accès aux documents : catalogue, libre accès organisé selon une classification ou un plan de classement	•
	2. constituer un dossier-recherche	• savoir organiser la prise de note des références bibliographiques • savoir organiser la prise de note des cotes, des lieux • savoir noter les mots-clés	•
	3. planifier son travail de recherche	• dégager du temps durant les heures d'ouverture des structures documentaires • prévoir de retravailler sur les résultats obtenus entre deux séances • prévoir des emprunts sur sa carte de lecteur	•
	3. avoir des critères de faisabilité	• savoir anticiper : prendre en compte le délai ou s'en fixer un • savoir organiser le temps disponible de façon efficace (travail dans la bibliothèque, travail sur Internet, travail de lecture, relecture, prise de notes…) • savoir définir un objectif de recherche : élaborer un "scénario" des opérations à mener dans le système d'information et ensuite	•
Problématiser sa recherche	1. faire le tour de ce que l'on sait déjà	• clarifier les notions impliquées par le sujet • dégager les notions inconnues • savoir noter sous forme de schéma heuristique, savoir schématiser • mobiliser ses connaissances (auto-questionnement…)	•
	2. axer sa recherche sur ce qu'on	• savoir préciser son questionnement : problématiser	•

	souhaite savoir	• savoir formuler son besoin informationnel : établir des critères de recherche (trouver tout, trouver seulement…)	
	3. faire des hypothèses sur ce que l'on souhaite trouver	• savoir prendre en compte la diversité des sources d'information • savoir se représenter le type d'information qui sera le plus adapté (article de périodique, monographie, ouvrage de référence…information sur portail d'information, FAQ…) • délimiter le champ linguistique des documents recherchés • savoir se représenter le traitement scientifique du sujet (par qui, quand, où…)	•
Cerner le sujet	1. Mobiliser ses idées	• savoir situer son sujet dans un champ de connaissance (champ disciplinaire) • savoir décomposer un thème en questions • savoir conceptualiser : dégager des concepts, des mots-clés • savoir trouver des synonymes (au besoin en consultant des dictionnaires) • savoir établir des relations entre les différents concepts (champ de connaissance, champ sémantique)	•
	2. délimiter le sujet	• savoir préciser le sujet dans le temps (connaître les indicateurs temporels) • savoir préciser le sujet dans l'espace (y compris espace virtuel par le suffixe des url par ex) • savoir élargir la perspective du sujet	•

	3. savoir exploiter les ouvrages de référence	• connaître les encyclopédies et les dictionnaires généralistes • savoir chercher les encyclopédies et les dictionnaires spécialisés dans la discipline de recherche • savoir exploiter de façon complémentaire les dictionnaires ou encyclopédies sur support imprimé ou électronique • connaître et savoir utiliser la structuration de l'information à l'intérieur des dictionnaires et encyclopédies (index, corpus, renvois, documents non-textuels…)	•

Le tableau ci dessous correspond à la famille 2 : Compétences 2 - Famille : « Trouver l'information utile »

Compétences	**Mini-compétences**	**Objectifs opérationnels**	ex supports de formation / évaluation
Identifier les sources	1. connaître les bibliothèques et centres de doc universitaires, spécialisés, et grand-public	• savoir se renseigner sur les structures existantes (accès…) • repérer les bibliothèque de l'environnement • les utiliser de façon complémentaire	•
	2. connaître le catalogue de son université	• savoir comment y accéder (sur place : quel poste, en ligne : adresse) • connaître les bib participantes (réseau…) • connaître les services intégrés (état de prêt, réservation)	•
	3. connaître les bases de données (notices dépouillement de périodique ou archives électroniques de périodiques)	• distinguer les différentes bases : bbg / archives • repérer les thématiques couvertes (producteur, discipline) • distinguer la période couverte • distinguer le niveau de l'information proposée (Genéralis…)	•
Distinguer les types de documents	1. Monographies : papier ou électronique (ouvrages de référence; manuels, cours polycopiés, rapports, mémoires, thèses…)	• savoir repérer : titre, éditeur, date de publication, collection, table des matières, index • savoir distinguer auteur-physique et collectivité • savoir distinguer reponsabilité principale ou secondaire (statut de l'auteur)	•
	2. encyclopédies et dictionnaires (papier ou électronique)	• savoir repérer les dictionnaires et encyclopédies dans sa discipline • distinguer le type d'entrée (alpha-thémat) • savoir utiliser table d'index, thésaurus, plein texte, historique de la recherche	•

	3. périodiques papier ou électronique (généralistes, scientifiques, thématiques , n° spéciaux)	• identifier les périodiques repères dans la discipline • repérer titre, éditeur, collectivité éditrice • savoir distinguer selon les périodicités (…y compris irrégulière et annuaire) • savoir repérer la présence d'une indexation et/ou de résumés des articles (ex BBF)	•
	4. dossiers documentaires papier ou électronique	• repérer leur existence • connaître le type des documents qui les constituent (unicité ou pluralité des sources) • savoir qui les produit • savoir en repérer l'organisation	•
Identifier les outils	1.catalogues papier ou électronique	• savoir à quels types de documents ils donnent accès (monographies, périodiques…) • distinguer les divers champs interrogeables • distinguer recherches simples et recherches combinées • distinguer les formats de références (court, long) • formuler une requête selon les champs • reformuler selon les résultats • réfléchir aux causes possibles d'un résultat nul	•
	2. classification	• repérer la classification utilisée dans la bibliothèque (universelle, généraliste, spécialisée • distinguer les indices des grandes classes et sous classes • repérer leur matérialisation dans la bibliothèque	•
	3.bibliographies	• utiliser les bibliographies disponibles (bib. thématiques, bib. D'enseignants ; bib en fin de documents)	•

		• repérer leur organisation (chronologique, thématique, par type de document) • décrypter correctement une référence	
	4 index, listes, répertoires	• repérer les index, listes • distinguer selon leur nature : auteur, thématique, chrono • connaître les répertoires dans la spécialité	•
	5 annuaires, moteurs, portails web	• distinguer entre moteurs et annuaires • savoir comment formuler une requête • utiliser une syntaxe adaptée aux résultats attendus • repérer les portails dans la spécialité • noter l'adresse et le niveau d'actualisation	•

Compétences 3 - Famille : «Se repérer dans un système d'information » : la maquette de cette famille n'est pas disponible.

Le tableau ci dessous correspond à la famille 4 : Compétences 4 - Famille : «Traiter et exploiter l'information »

Compétences	**Mini-compétences**	**Objectifs opérationnels**	ex supports de formation / évaluation
Lire les informations trouvées	1. connaître les différents modes de lecture (intégrale-sélective…) 2. connaître les typologies des textes (informatif, documentaire, scientifique…) 3. connaître les pratiques de lecture des documents multimédias (hyperliens, navigation…)	• lire rapidement (mots-clés, résumés) • adapter sa lecture • repérer le type de texte • réagir rapidement à la pertinence du contenu	Ex. : desir.org (le détective de l'internet) ; infosphère : repérer les chapitres des textes en référence (texte à jour ? comment s'en assurer ? –texte réglementaire par exemple- les outils de référence de la discipline
Analyser le texte	1. connaître la structure d'un document 2. connaître les documents	• repérer les têtes de chapitres, gros titres, titres • repérer une classification (plan) • dentifier les points les plus importants, à sélectionner	

	spécialisés 3. adopter une analyse critique 4. ne pas perdre de vue ses objectifs	• identifier le contexte du texte et paratexte • réagir en recernant le sujet (mentalement)	
Prendre des notes	1. connaître les outils et méthodes de prise de note 2. utiliser ces méthodes en fonction de la production finale 3. connaître l'utilisation du panier 4. intégrer des données extraites d'un document numérique dans un traitement de texte 5. retraiter cette information récupérée avec le traitement de texte	• identifier et extraire les mots essentiels (surligner ou noter) • ébaucher des schémas (idées-force) • créer un panier • sélectionner/déselectionner l'infoVoulue • utiliser le copier-coller • savoir télécharger. • savoir utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte. • savoir mettre en forme. • utiliser un logiciel de gestion de références [gérer sa biblio]	LGR « end.note, référence manager »
Résumer	1. connaître la méthodologie de la condensation 2. connaître la technique de rédaction d'une synthèse 3. connaître la technique d'un résumé indicatif	• savoir rédiger des résumés de différentes natures, de différentes longueurs • s'exercer à la rédaction • savoir représenter schématiquement des idées • utiliser le langage indicatif	•

Produire de l'information	1. connaître parfaitement les objectifs attendus et poursuivis 2. connaître les différents types d'écrits : dissertation, article, exposés, préprint, thèse… 3. connaître les techniques d'expression orale 4. connaître les critères d'évaluation	• savoir le mode de communication à adopter • respecter les consignes • se donner des consignes • savoir utiliser et identifer les objectifs de communication • choisir le bon écrit • s'exprimer oralement • utiliser les outils de présentation (PAO, transparent…) • se représenter le travail final mentalement • s'exercer	•
Communiquer cette information	1. savoir à qui ce travail de production est destiné 2. s'exercer au travail de groupe 3. savoir argumenter 4. savoir produire un texte multimédia 5. savoir citer ses sources	• adopter son style en fonction de ces critères. • choisir la longueur de l'écrit, le type… • communiquer dans un groupe • savoir écouter • se répartir le travail • gérer le groupe, gérer les consignes, les échéances au sein de ce groupe	•

Visite du référentiel de compétences documentaires

1- Simulation d'une visite complète et linéaire :

Je suis formateur débutant, je devrais assurer mes premières formations dans les prochaines semaines

J'ai décidé de « visiter » le référentiel dans son entier, pour voir quelles sont les compétences requises chez un étudiant qui suivrait le cycle complet de formations. Je veux également savoir comment elles sont organisées entre « compétences principales » et « compétences élémentaires ». Cela me permettrait de connaître les grandes étapes de la méthodologie de recherche documentaire pour organiser mes séquences.

- La page d'accueil :

Insérer reproduction page accueil

Elle m'apprend qu'il existe quatre grandes familles de compétences, qui correspondent chacune à une couleur.

- Dans la famille bleue, je trouve les compétences requises chez un étudiant pour « ***bien commencer sa recherche*** ».

- Dans la famille verte sont récapitulées les compétences qu'il doit acquérir pour « ***sélectionner les sources pertinentes*** ».
- Dans la famille violette je trouve les compétences nécessaires pour « ***trouver l'information utile*** ».
- Dans la famille orange je trouve les compétences nécessaires pour « ***traiter et exploiter l'information*** » convenablement.

En survolant les « haricots » de couleur, je constate que chaque famille peut se décomposer en « compétences» : pour la famille bleue les compétences principales sont ***cerner le sujet*** ; ***problématiser*** ; ***fixer des objectifs*** ; ***organiser et planifier.***

Insérer reproduction animation

- Les fiches de compétence:

Je me lance : je survole la famille bleue. Je clique sur la première « compétence » : ***cerner le sujet.***

Une fiche apparaît.

En haut à gauche, je constate que l'onglet ***cerner le sujet*** est devenu bleu foncé. Se déclinent à sa droite en bleu plus clair les autres compétences (problématiser, fixer des objectifs, organiser et planifier) : je n'aurais donc pas besoin de retourner à la page d'accueil pour les explorer.

Sous l'intitulé ***Cerner le sujet*** est abordée une première compétence élémentaire : ***Analyser et délimiter le sujet***. En face sont déclinés les objectifs opérationnels qui correspondent à

cette compétence élémentaire. Pour apprendre à *analyser et délimiter son sujet*, l'étudiant devra:

- savoir élargir la perspective du sujet
- savoir préciser le sujet dans l'espace
- savoir préciser le sujet dans le temps

Je peux traduire ces objectifs opérationnels en objectifs pédagogiques et imaginer un exercice correspondant à chaque objectif opérationnel.

Je m'intéresse au pictogramme qui précède l'intitulé qui est en dessous des objectifs : c'est un triangle orange. En le survolant, apparaît une fenêtre : *approfondissement.* Le lien « *savoir dater un document* » me revoie à la famille orange sous l'onglet compétence ***évaluer l'information*** : cette compétence est complémentaire des compétences élémentaires à acquérir pour franchir l'étape ***cerner le sujet.***

J'utilise la flèche verte du navigateur Windows pour revenir à la fiche bleue « cerner le sujet ».

Je constate que sous l'intitulé <u>Autres compétences élémentaires</u> je peux cliquer sur ***exploiter les ouvrages de référence*** et faire apparaître les objectifs opérationnels qui correspondent à cette deuxième compétence élémentaire.
Dans la colonne de gauche, sous la compétence élémentaire que je viens de sélectionner apparaît également une compétence signalée par un carré vert *identifier les encyclopédies ou dictionnaires : papier ou électroniques.* Le carré m'indique qu'il s'agit d'une compétence pré requise : si les étudiants ne savent

pas où se trouvent les ouvrages de référence, je ne peux leur demander de les utiliser.

En face, dans la colonne des objectifs opérationnels, les ronds de couleurs (le dernier type de pictogrammes) me renvoie aux autres familles *en complément* des compétences abordées dans la famille bleue

Je fais un essai avec la dernière compétence élémentaire ***mobiliser et ordonner ses idées*** : comme précédemment les objectifs opérationnels s'affichent, accompagnés de mentions de compétences complémentaires toujours signalées par le rond.

Je m'intéresse maintenant à une icône qui me signale que je peux exploiter des ressources : en cliquant l'icône j'accède à une liste d'adresses URL, des liens qu'il me suffit de suivre pour voir apparaître une définition de terme, une fiche guide, un TP à proposer aux étudiants etc.).
Je pourrai les utiliser plus tard pour préparer mes interventions orales ou les supports d'exercices que je distribuerai aux étudiants.
Quand la liste des ressources n'est pas trop longue, je les consulte toutes car elles peuvent se compléter.

J'ai maintenant bien compris comment sont organisées les compétences. Hiérarchiquement cela donne :

Famille de compétences (bleue)

Compétences (cerner le sujet)

Compétence élémentaire (analyser et délimiter le sujet)

Objectif opérationnel (préciser le sujet dans le temps)

Compétence complémentaire (savoir dater un document)

Ressources en ligne

Le nom de la famille « bien commencer sa recherche » pourrait constituer l'intitulé d'un cours ou d'une série de cours.

L'acquisition de la compétence « cerner le sujet » pourrait être l'objet de la première partie (I) de ce cours.

La compétence élémentaire « analyser et délimiter le sujet » ferait l'objet du A de ce cours. Les étudiants pourraient l'acquérir progressivement en faisant des exercices qui permettraient de remplir les objectifs opérationnels. Je trouverai des exemples d'exercices dans les ressources.

Pour bien repérer la trame de ce futur cours, je veux connaître l'organisation complète de la famille bleue, les compétences générales et les compétences élémentaires qui leur sont associées.

Pour cela, je clique sur l'icône X

Elle me donne accès à l'**arborescence du référentiel.**
Je peux l'imprimer en cliquant sur X

Je dois fermer la fenêtre pour revenir à la fiche que j'étais en train de consulter.

Je peux maintenant faire de même avec toutes les compétences générales de la famille bleue, avant de passer aux autres familles.
A moins que, pour visualiser une trame générale de l'organisation en compétences et compétences élémentaires, je ne me contente de l'arborescence.

2- Simulation d'une visite ciblée :

Je suis un formateur relativement chevronné. Je sais cependant que cet outil pourrait m'aider à préparer une séquence de cours ciblée.

Je prends en charge la formation d'un groupe d'étudiants de L1.
Nous avons déjà travaillé ensemble. Ils connaissent :

- leurs centres de ressources (BU, BUFR, BM)
- les différents types de documents disponibles à la bibliothèque

- ils se repèrent visuellement dans la bibliothèque (rayonnages, signalétique, banques d'accueil, guide du lecteur).
- Ils savent où se trouvent les ouvrages de référence, dictionnaires et encyclopédies généralistes et spécialisés.

Ils doivent maintenant apprendre à ***commencer leur recherche*** en fonction d'un thème de travail qui leur a été proposé.

J'utiliserai donc la famille Bleue.
Je clique sur l'une des compétences de la famille pour faire apparaître la fiche.
Je commence par cliquer sur X pour faire apparaître l'arborescence du référentiel. Je sélectionne la famille bleue et j'imprime l'arborescence de la famille.

J'ai maintenant sous les yeux le plan des compétences et compétences élémentaires de cette famille.
J'en déduirai le plan de mon cours.

I- S'organiser

Dans un premier temps, je souhaite que les étudiants apprennent à s'organiser.
Je clique donc dans la famille bleue sur ***organiser et planifier.***
Certaines compétences sont déjà acquises, d'autres m'intéressent moins. Je choisis finalement de les faire travailler sur la faisabilité de leur recherche. Sous l'intitulé Autres compétences élémentaires je choisis la compétence élémentaire ***Définir des critères de faisabilité pour sa recherche.*** Je note les objectifs

opérationnels qui s'affichent dans la partie droite de la fiche. Chacun constitue une chose à dire ou à faire faire pendant la séance.

Je consulte les liens qui signalent une compétence élémentaire associée à une autre famille mais importante pour compléter les notions abordées dans cette famille. Ils sont identifiés par un pictogramme de couleur.

Je consulte ensuite la ressource qui est associée à cette compétence élémentaire. Il s'agit d'une fiche qui permet d'organiser un calendrier avec les étudiants. Je peux la copier et l'adapter pour la leur distribuer : il s'agira de leur « feuille de route ».

II- Cerner le sujet

Il est également important que les étudiants apprennent à ***cerner leur sujet***. Je clique donc sur l'onglet correspondant dans la fiche.

Je note les trois compétences élémentaires et les objectifs opérationnels qui leur sont associée:

- ***mobiliser et ordonner ses idées*** (Conceptualiser : dégager des concepts, des mots-clés, Décomposer un thème en questions, Etablir des relations entre les différents concepts (champ de connaissance, champ sémantique), Trouver des synonymes (au besoin en consultant des dictionnaires), Situer son sujet dans un champ de connaissance (champ disciplinaire).

- ***Analyser et délimiter le sujet*** (élargir la perspective du sujet, préciser le sujet dans l'espace, préciser le sujet dans le temps)

- ***Exploiter les ouvrages de référence*** (Exploiter de façon complémentaire les dictionnaires ou encyclopédies sur support imprimé ou électronique, Trouver les encyclopédies et les dictionnaires spécialisés dans la discipline de recherche, Utiliser la structuration de l'information à l'intérieur des dictionnaires et encyclopédies (index, corpus, renvois, documents non-textuels...), Utiliser les encyclopédies et les dictionnaires généralistes)

Je consulte les liens pour compléter

Je consulte les trois listes de ressources associées à chacune des trois compétences élémentaires pour trouver des supports pour mon cours et des exercices à donner.

J'utiliserai la fiche proposée par Infosphère, ressource associée à la compétence élémentaire ***analyser et délimiter le sujet.*** Je l'imprimerai et la distribuerai à chaque étudiant pour qu'il « défriche » son sujet.

III- Problématiser

Pour la troisième partie du cours, je souhaite que les étudiants poursuivent leur travail et apprennent à ***dégager la problématique de leur recherche***.

Je choisis cette fois l'onglet ***problématiser*** et j'applique la même méthode que précédemment.

Je leur distribuerai la fiche proposée dans les ressources associées à la compétence élémentaire ***axer sa recherche sur qu'on souhaite savoir***.

Elle permet de chercher des mots-clés pour exprimer des concepts qui les guideront pendant toutes leurs recherches. Ils apprendront à les associer pour créer des équations de recherche.

Ainsi sera introduit le cours suivant sur le maniement du catalogue (que je préparerai à l'aide de la famille verte et plus précisément autour de la compétence ***manier les outils***).